
Brukertilfredshet og tillit i korona- situasjonen:

NAV's Personbrukerundersøkelse og
Arbeidsgiverundersøkelse 2020

© NAV september 2020

EIER

Arbeids- og velferdsdirektoratet
Postboks 5, St. Olavs plass
0130 Oslo

Brukertilfredshet og tillit i korona- situasjonen:

NAVs Personbrukerundersøkelse og
Arbeidsgiverundersøkelse 2020

*Tor Erik Nyberg
Sverre Friis-Petersen
Anders Thorgersen
Stine Renate Otterbekk
Jørgen Daroische Holbæk-Hanssen*

Innhold

Sammendrag	7
Innledning: to store utfordringer for NAV den siste tiden.....	8
Leseveiledning	8
Personbrukerundersøkelsen: koronasituasjonen reduserer brukertilfredsheten	9
Tilfredshet, tillit og respekt	10
Tilfredshet med ulike tjenester: mange brukere er fornøyde med personlig og digital veiledning	13
Drøfting: «leveranseproblemer» mer enn «tillitsproblemer»?.....	17
Hvordan er brukernes muligheter på arbeidsmarkedet påvirket av koronasituasjonen?	18
Drøfting: yngre på arbeidsmarkedet føler seg mest utsatt ..	21
Arbeidsgiverundersøkelsen: koronarammede virksomheter er mindre fornøyde med NAV	22
Krevende situasjon for mange arbeidsgivere, særlig de private virksomhetene.....	22
Uendret tilfredshet og tillit.....	23
To tredjedeler er fornøyde med NAVs håndtering av koronasituasjonen	24
NAV skårer godt på behovsforståelse, men dårlig på egen koordinering	25
Koronasituasjonen og nye digitale løsninger har endret kontaktformene med NAV.....	28

Digitale løsninger er godt mottatt og viktige for tilfredsheten med NAV	30
Drøfting: arbeidsgivernes tilfredshet med NAV i koronasituasjonen	32
Vedlegg 1: metode for Personbrukerundersøkelsen	35
Vedlegg 2: populasjonen for utvalgsgruppene	37
Vedlegg 3: spørreskjema for Personbrukerundersøkelsen med deskriptiv statistikk	38
Vedlegg 4: multipl regresjon med «mine muligheter på arbeidsmarkedet er negativt rammet av koronasituasjonen» som avhengig variabel	50
Vedlegg 5: metode for Arbeidsgiverundersøkelsen	52
Vedlegg 6: spørreskjema for Arbeidsgiverundersøkelsen med deskriptiv statistikk	54

Sammendrag

I rapporten presenterer vi noen utvalgte funn fra NAVs Personbrukerundersøkelse og Arbeidsgiverundersøkelse 2020. Siden fjorårets undersøkelser har to store hendelser truffet NAV: I oktober 2019 ble det kjent at NAV over flere år har feilpraktisert folketrygdlovens oppholdskrav (EØS-saken), og fra mars 2020 har koronasituasjonen medført at mange virksomheter har mistet kundegrunnlaget og at arbeidsledigheten har økt uten like i nyere tid.

Koronasituasjonen har fått store følger for brukertilfredsheten med NAV. Blant **personbrukerne** sier 66 prosent at de er fornøyde med NAV, mot 77 prosent året før. Reduksjonen i brukertilfredsheten skyldes i stor grad at arbeidssøkerne har blitt mindre fornøyde. Blant disse er 57 prosent fornøyde med NAV, mot 73 prosent året før. Mye skyldes økte ventetider på dagpenger som følge av stor saksinngang. I påvente av saksbehandling har det vært mulig å få forskudd på dagpenger. Vi finner at dette øker brukertilfredsheten noe, men at mange brukere samtidig opplever den økonomiske situasjonen som mer utrygg frem til de får svar på søknaden.

Tilliten til NAV er redusert i mindre grad enn brukertilfredsheten. For andre brukergrupper enn arbeidssøkerne er tilliten til NAV på samme nivå som foregående år. Med andre ord er tilliten til NAV i stor grad opprettholdt. Tilliten ser også ut til å være lite påvirket av EØS-saken. Vi påstår derfor at NAV har en «leveranseutfordring» mer enn en «tillitsutfordring».

Blant **arbeidsgiverne** er 79 prosent fornøyde med NAV, tilsvarende som i 2019. Tilfredsheten er imidlertid noe lavere blant de private virksomhetene som er mest rammet av koronasituasjonen. Her er 73 prosent fornøyde med NAV. Totalt er 65 prosent av virksomhetene fornøyde med NAVs håndtering av koronasituasjonen. Blant virksomhetene med mest koronarelaterte utfordringer er 58 prosent fornøyde med NAVs håndtering.

79 prosent av arbeidsgiverne svarer positivt på spørsmålet om tillit til NAV. Dette er uendret fra i fjor. Arbeidsgivernes tilfredshet med NAV har altså ikke gått ned samlet sett, men det ser ut til at NAV har en leveranseutfordring overfor de virksomhetene som er mest rammet av koronasituasjonen. Som i fjorårets undersøkelse blir NAVs nye digitale løsninger godt mottatt av virksomhetene.

Takk

Vi takker de mange som bidrar til å videreutvikle NAVs brukerundersøkelser: brukerrepresentanter, ansatte i NAV og andre som gir tilbakemelding på

undersøkelsene. Vi retter en spesiell takk til de brukerne som tar seg tid til å delta i undersøkelsene.

Innledning: to store utfordringer for NAV den siste tiden

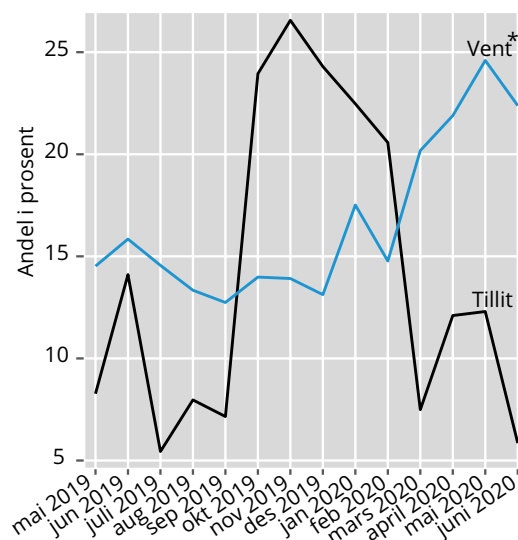
Personbrugerundersøkelsen og Arbeidsgiverundersøkelsen er NAVs årlige brukerundersøkelser. Årets brukerundersøkelser i NAV ble gjennomført under spesielle omstendigheter. I midten av mars ble befolkningen bedt om å holde fysisk avstand til hverandre på grunn av koronapandemien. Mange virksomheter mistet store deler av kundegrunnet, og en del næringer fikk i praksis yrkesforbud. En mangedobling av arbeidsledigheten resulterte i en søknadsinngang til NAV uten like (Gjerde, Engel Jensen & Sørbø, 2020). Noen måneder tidligere ble det avdekket at NAV har feilpraktisert EØS-regelverket i en årrekke (NOU 2020:9). I neste avsnitt utdyper vi hvordan disse hendelsene kan ha påvirket brukernes syn på NAV, før vi skisserer oppbygningen av rapporten.

Den siste tids hendelser har utfordret NAVs evne til å levere gode tjenester til innbyggerne, og kan også ha utfordret tilliten til NAV. I oktober 2019 ble det kjent at NAV over flere år har feilpraktisert folketrygdlovens oppholdskrav ved reiser i EØS-området («EØS-saken»). Det foreløpige anslaget om rettsanvendelsesfeil omfatter 89 dommer, mens anslaget om feil praksis i saker med mindre beløpsomfang er 4000 (NOU 2020:9). Denne feilpraktiseringen kan gjøre det vanskeligere for brukerne å stole på at NAV handler etter reglene. Saken kan også ha bidratt til at brukere som i utgangspunktet ikke var berørte også fikk dårligere tjenester. Eksempelvis kom det flere henvendelser til NAV om hvorvidt vedtak og beregninger var riktige. Dette førte til økte ventetider på telefon for andre brukere.

I mars 2020 ble landet rammet av koronapandemien. For NAV resulterte dette i en saksinngang uten like fra permitterte og arbeidsledige (Gjerde et al., 2020). Selv om det kom på plass løsninger for forskuddsutbetalinger, opplevde mange som brått befant seg i en vanskelig situasjon at saksbehandlingen ikke var rask nok. Samtidig måtte NAV på grunn av smittevern hensyn møte brukere på nye måter, som på chat og videomøter, noe som også kan ha påvirket brukertilfredsheten.

Store hendelser som dette får naturlig nok gjenklang i mediebildet. Siden oktober 2019 er antall artikler som omtaler «nav» fordoblet sammenlignet med tidligere. I månedene etter at EØS-saken ble kjent, inneholdt mer enn 20 prosent av omtalene ordet «tillit» (Figur 1). Etter mars 2020 har mer enn 15 prosent av omtalene inneholdt søkeordet «vent*», som fanger opp blant annet «venter» og «ventetider». Vi finner altså en indikasjon på at EØS-saken dreier seg om tillit, mens koronasituasjonen dreier seg mer om leveransen av tjenester; altså det som mer direkte angår brukertilfredsheten. Senere i rapporten viser vi at det først og fremst er koronasituasjonen som har fått følger for brukertilfredsheten, mens tilliten til NAV er noe mindre påvirket av de to hendelsene. Vi vil derfor argumentere for at NAV har en større «leveranseutfordring» enn «tillitsutfordring».

Figur 1: Medieoppslag angående NAV, andel med ordene vent* og tillit.



Kilde: Retriever

Leseveiledning

I rapporten presenterer vi noen utvalgte funn fra brukerundersøkelsene. Vi ser nærmere på endringer i brukertilfredshet og tillit samlet, for enkelte brukergrupper og for spesifikke tjenester og aspekter ved NAV. Vi ser også nærmere på hvordan koronasituasjonen har påvirket brukernes situasjon relatert til økonomi og muligheter på arbeidsmarkedet.

Kort om tillit, brukertilfredshet og respekt

Tillit og tilfredshet med tjenester er blant de mest overordnede og vanligste spørsmålene i brukerundersøkelser (Kjøllesdal Eide & Nonseid, 2017; Morgeson & Petrescu, 2011; Weerakkody, Irani, Lee, Hindi & Osman, 2014). I tillegg måles NAV på i hvor stor grad brukerne opplever å bli møtt med respekt. Disse tre dimensjonene henger sammen, men kan også forstås hver for seg.

Tillit er et abstrakt begrep som kan tolkes på ulike måter. Forenklet sett dreier det seg om hvorvidt en stoler på at motparten handler i ens egen interesse (Gulbrandsen, 2000; Putnam, 1993). Tilliten kan formes av den enkeltes erfaringer (spesifikk tillit) samt mer generelle oppfatninger som tiltro til medmennesker og rettsstat (generell tillit). Det at brukerne har tillit til det offentlige gjør trolig samhandlingen enklere, ved at kontrollbehov reduseres (Boix & Posner, 1998; Luhmann, 1999; Nyberg, Grøgaard & Arntzen, 2016).

Tilfredshetsspørsmålet er rettet mer inn mot brukerens konkrete erfaring med NAV de siste seks månedene. Spørsmålet fremstår derfor som snevrere enn tillit. Brukertilfredshet kan forstås som brukernes «stemme» og egen evaluering av møtet med NAV. I offentlig sektor er brukernes evaluering av stor betydning fordi det er sjelden en har én etablert definisjon på hva som er god tjenestekvalitet. Brukertilfredshet kan derfor forstås både som en refleksjon, og del av, tjenestekvaliteten (Morgeson & Petrescu, 2011).

Brukernes forventninger til NAV antas å påvirke hvor fornøyd de blir med tjenestene. Eksempelvis kan en bruker med høye forventninger til NAV bli skuffet hvis forventningene ikke innfris, og visa versa (James, 2009). Det er mange faktorer som kan påvirke forventningene til NAV, eksempelvis kommunikasjon fra NAV selv, medieoppslag, bekjentes

skildringer av sin erfaring med NAV og kvaliteten på andre offentlige og private tjenester (NAV, 2019a).

Respekt dreier seg om å anerkjenne den andre – i NAVs tilfelle brukeren (Beach, Duggan, Cassel & Geller, 2007; Darwall, 1977). Det å sette brukeren i sentrum ble vektlagt i arbeidet med opprettelsen av NAV, og er en sentral del av senere virksomhetsstrategier (NAV, 2019b) og arbeid i brukerutvalgene. Mer oppmerksomhet mot brukerens situasjon knyttes til det å behandle brukeren med respekt, som «menneske og enkeltindivid», og det å gi brukeren innflytelse i egen sak (Arbeids- og sosialdepartementet, 2005). I praksis betyr det at oppmerksomheten rettes mot brukeren, noe som skal gi grunnlag for brukermedvirkning og brukerdrevet tjenesteutvikling. I NAVs veiledningsplattform – som ligger til grunn for opplæring av og utøvelse av veiledning i NAV – reflekteres dette i et mellommenneskelig perspektiv. Det handler om å møte noen slik vi selv ville ønsket å bli møtt, og å ta hensyn til andres holdninger og verdier, uten å være kritisk og fordømmende.

I Personbrukerundersøkelsen måler vi tilfredshet, tillit og respekt ved følgende spørsmål som besvares på en sekspunktsskala. Utgangspunktet er erfaringer med NAV de siste seks månedene:

- Tilfredshet: Tenk tilbake på dine egne erfaringer med NAV de siste seks månedene. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med NAV, helhetlig sett?²
- Tillit: Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?
- Respekt: Jeg blir møtt med respekt fra NAV

I Arbeidsgiverundersøkelsen er det tilsvarende spørsmål om tilfredshet og tillit, men ikke et spørsmål om respekt.

² Fra 2020 er spørsmålet noe mer generalisert, da tidligere versjoner spurte om NAVs service (Nyberg, Thorgersen, Holbæk-Johansen, Otterbekk & Friis-Petersen, 2019). Brukertesten på nav.no tilsier at endringen ikke påvirker tidsserien.

Den første delen av rapporten omtaler funn fra personbrukerundersøkelsen, mens den andre delen omtaler funn fra arbeidsgiverundersøkelsen. Delene kan leses hver for seg. Enkelte steder stopper vi opp og drøfter funnene så langt. Disse delene kan også leses for seg. Metodisk informasjon om undersøkelsene har vi samlet i vedleggene.

Personbrukerundersøkelsen: koronasituasjonen reduserer brukertilfredsheten

I denne delen ser vi først nærmere på endringer i tre overordnede forhold ved brukeropplevelsen og hva som påvirker disse. Deretter undersøker vi i hvor stor grad brukerne opplever at deres situasjon på arbeidsmarkedet er rammet av koronasituasjonen og hva som kjennetegner de brukerne som er mest rammet.

Tilfredshet, tillit og respekt

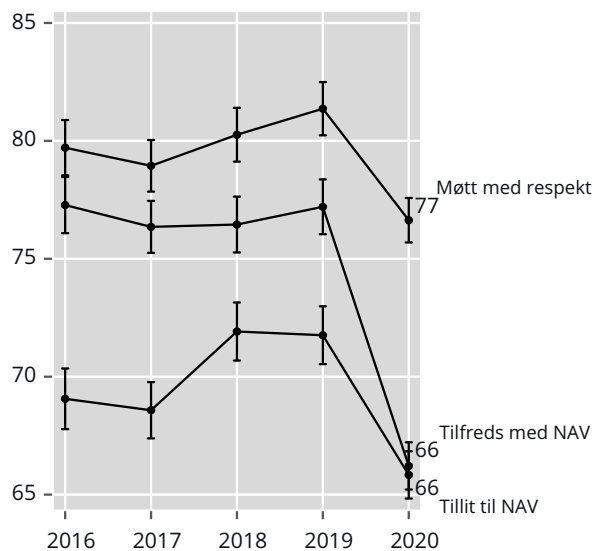
I hvor stor grad er brukerne fornøyde, gitt egne erfaringer med NAV (brukertilfredshet)? Hvor stor tillit har brukerne til NAV i sin helhet? I hvor stor grad opplever brukerne å bli møtt med respekt? I denne delen knytter vi endringer i disse indikatorene opp til koronasituasjonen, EØS-saken og endringer i NAVs tjenester. Vi undersøker også hvilke spesifikke aspekter ved NAVs tjenester som påvirker brukertilfredsheten og om brukertilfredsheten påvirkes av nye møtformer.

Størst nedgang i brukertilfredsheten

Andelen brukere som var fornøyde med NAV var stabil frem til 2019, mens tilliten til NAV og opplevelsen av å bli møtt med respekt økte noe. I 2020 er det imidlertid en nedgang i de tre indikatorene (Figur 2: brukernes overordnede evaluering av NAV. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall). Andelen brukere som er fornøyde med NAV har sunket fra 77 til 66 prosent. Andelen brukere som opplever å bli møtt med respekt har sunket fra 81 til 77 prosent, mens andelen brukere som har tillit til NAV har sunket fra 72 til 66 prosent. Nedgangen er dermed størst i den generelle tilfredsheten med NAV, mens respekt

og tillit ligger på nivåer som ikke er helt ulikt tidligere år.

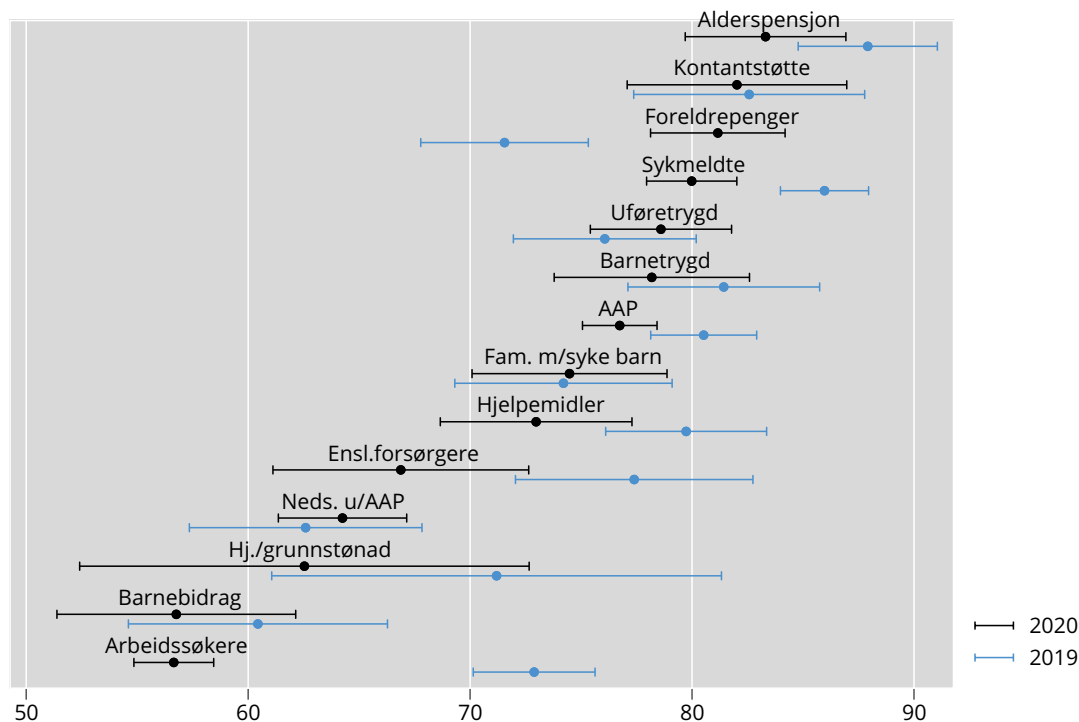
Figur 2: brukernes overordnede evaluering av NAV. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall



Arbeidssøkerne er vesentlig mindre fornøyde med NAV enn tidligere

Brukertilfredsheten varierer betydelig mellom brukergruppene. Søkere av foreldrepenger, alderspensjon og

Figur 3: prosent fornøyde brukere de to siste år, fordelt på brukergrupper, med 95 prosent konfidensintervall.



kontantstøtte er over tid blant de mest fornøyde brukerne, sammen med de som får oppfølging i forbindelse med sykmelding og arbeidsavklaringspenger (AAP) (Figur 3). Blant disse er mellom 76 og 85 prosent fornøyde med NAV. Blant de minst fornøyde brukerne finner vi vanligvis de som søker om barnebidrag (begge parter medregnet), brukere med nedsatt arbeidsevne uten AAP og brukere som har søkt om hjelpe- og/eller grunnstønad. Blant disse er mellom 56 og 65 prosent fornøyde.

Tilfredsheten i den enkelte brukergruppe over tid er vanligvis stabil. Større endringer følger som oftest større endringer i NAVs regelverk og tjenester. Årets brukerundersøkelse ble gjennomført i en situasjon hvor NAVs evne til å levere tjenester ble utfordret av koronapandemien. Sammenlignet med fjoråret er det derfor, ikke uventet, en reduksjon eller tendens til reduksjon i brukertilfredsheten blant de fleste brukergrupper (Figur 3).

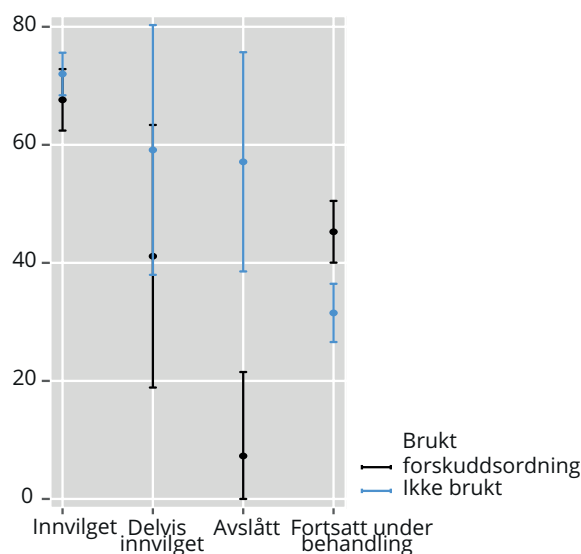
Den største negative utviklingen i brukertilfredsheten er blant arbeidssøkerne. I år er kun 57 prosent av disse fornøyde med NAV, sammenlignet med 73 prosent i fjor. Som vi viser senere i rapporten, forklarer denne endringen blant arbeidssøkerne mye av den totale reduksjonen i brukertilfredsheten. På grunn av den store koronarelaterte økningen i arbeidsledigheten har mange i denne gruppen opplevd økt ventetid. Også gruppens sammensetning er endret sammenlignet med fjoråret. Den største forskjellen i sammensetning er at vesentlig flere er permitterte og at det er flere nye arbeidssøkere enn vanlig. Hovedsakelig består gruppen av helt eller delvis ledige, som enten er permitterte eller ikke. Blant disse er det de helt ledige permitterte som er mest fornøyde med NAV (64 prosent), deretter helt ledige (60 prosent), delvis ledige permitterte (59 prosent) og delvis ledige (51 prosent).

Brukere som har søkt om dagpenger er, ikke overraskende, de som er minst fornøyde med ventetiden. Kun 45 prosent av disse brukerne sier de er fornøyde med ventetiden i år, mot 78 prosent i fjor. Økt ventetid skyldes at NAV mottok et stort antall dagpengesøknader på kort tid. Eksempelvis kom det inn mer en 200 000 søknader om dagpenger på under to uker i mars (NAV, 2020). Dette fikk store konsekvenser for

saksbehandlingskøen fram mot sommeren. Ventetiden blant arbeidssøkerne har en relativt sterk sammenheng med brukertilfredsheten ($R^2=0,33$).

I påvente av svar på søknaden har det vært mulig å få forskudd på dagpenger (Bakken & Vidal-Gil, 2020). Forskuddsordningen synes å ha blitt godt mottatt av brukerne. Ordningen øker brukertilfredsheten betydelig blant de brukerne som fortsatt venter på svar på søknaden (Figur 4: brukertilfredshet fordelt på søknadsutfall og forskuddsordning. Prosent fornøyde brukere, med 95% konfidensintervall). Samtidig ser vi at de brukere som utløste forskudd, men som senere har fått negativt svar på dagpengesøknaden, er svært lite fornøyde.

Figur 4: brukertilfredshet fordelt på søknadsutfall og forskuddsordning. Prosent fornøyde brukere, med 95% konfidensintervall



I fjor forventet vi høyere tilfredshet på foreldrepengområdet på grunn av implementering av en ny digital søknadstjeneste integrert med et modernisert saksbehandlingssystem. Denne endringen så vi imidlertid ikke reflektert i brukernes opplevelser, trolig på grunn av at løsningen i fjor fortsatt delvis var i en implementeringsfase (Nyberg et al., 2019). Siden da er løsningen implementert og ytterligere utviklet. Det er trolig årsaken til at vi i år ser at søkere av foreldrepenger er betydelig mer fornøyde enn tidligere: 85 prosent er fornøyde med NAV, sammenlignet med 72 prosent foregående år.

For en del av de øvrige brukergruppene er tendensen at de er noe mindre fornøyde med NAV i år enn i fjor. For noen av gruppene henger det trolig sammen med at brukerne på grunn av koronarestriksjoner tidvis har fått mindre oppfølging enn vanlig, som for sykmeldte over 12 uker, AAP- og hjelpemiddelmottakere. Det skyldes blant annet møterestriksjoner og interne omprioriteringer i NAV. Det er også mulig at EØS-saken kan slå ekstra inn i grupper hvor dette er aktuelt, som AAP-mottakere og sykmeldte. I fjor var det en vesentlig reduksjon i AAP-mottakernes tilfredshet, trolig som følge av innstramningene i regelverket (Nyberg et al., 2019). Det kan fortsatt bidra til misnøye. Vi kan heller ikke utelukke at en mer generell misnøye med NAV kan slå inn negativt i brukertilfredsheten, også i brukergrupper hvor tjenestene ikke nødvendigvis har blitt dårligere.

Liten variasjon mellom fylkene

Brukertilfredsheten varierer også mellom fylkene, men forskjellen er mindre mellom fylkene enn den vi så for brukergruppene. De mest fornøyde brukerne finner vi i Rogaland, Nordland og Viken (om lag 69 prosent fornøyde), mens de minst fornøyde er i Møre og Romsdal, Vestfold og Telemark og Innlandet (om lag 64 prosent; se også Vedlegg 3). En nylig analyse viser at variasjoner i brukertilfredsheten først og fremst må forstås på individnivå, og dels på NAV-kontornivå for de brukerne som er under oppfølging. En må derfor være varsom med å tolke ulikheter mellom fylker som å bero på systematiske forhold ved NAV. En modell som tar høyde for dette ville resultert i at ulikhetene mellom fylkene blir mindre enn nevnt her (Nyberg, Otterbekk, Friis-Petersen & Thorgersen, 2020).

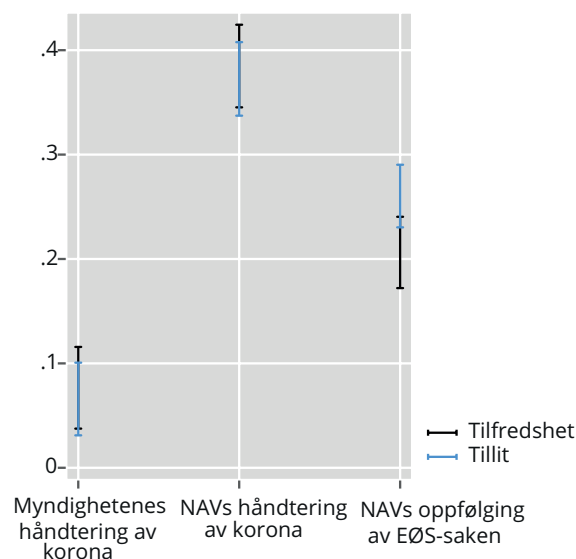
Hvordan påvirker koronasituasjonen og EØS-saken brukertilfredsheten og tilliten til NAV?

Fallet i andelen som er fornøyde med NAV har, som vist over, sterk sammenheng med redusert brukertilfredshet blant arbeidssøkerne. En hovedårsak til nedgangen er økt ventetid på dagpengesøknader. Altså tyder mye på at dette skyldes koronasituasjonen, men det kan også tenkes at EØS-saken har sammenheng med brukernes vurdering av NAV. I dette avsnittet ser vi nærmere på hvordan brukernes oppfatning av håndteringen av de ulike hendelsene påvirker brukertilfredsheten og tilliten til NAV. I undersøkelsen ba vi brukerne

om å vurdere på en sekspunktsskala hvor uenige (1) eller enige (6) de var i at koronasituasjonen og EØS-saken er håndtert godt. 81 prosent av brukerne mente at myndighetenes koronahåndtering har vært god, 62 prosent mente at NAVs håndtering av koronasituasjonen har vært god, og 43 prosent mente at NAVs håndtering av EØS-saken har vært god (under halvparten av respondentene valgte å svare på det siste spørsmålet).

Siden vi er opptatt av hvordan håndteringen av de to hendelsene påvirker brukertilfredsheten og tilliten, satte vi opp to regresjonsmodeller med henholdsvis brukertilfredshet og tillit som avhengige variabler, og de tre overnevnte spørsmålene som uavhengige variabler (modellene er ikke gjengitt her). Alle spørsmålene er målt med en sekspunktsskala. Som forventet, er det oppfatningen av NAVs håndtering av koronasituasjonen som påvirker brukertilfredsheten og tilliten til NAV mest. Ett poengs økning i vurderingen øker både brukertilfredsheten og tilliten med om lag 0,4 poeng (Figur 5: marginaleffekter av brukernes oppfatning av krisehåndtering på tillit og brukertilfredshet). Oppfatningen av myndighetenes vurdering mer generelt har også en signifikant, men svakere sammenheng med brukertilfredshet og tilliten til NAV.

Figur 5: marginaleffekter av brukernes oppfatning av krisehåndtering på tillit og brukertilfredshet

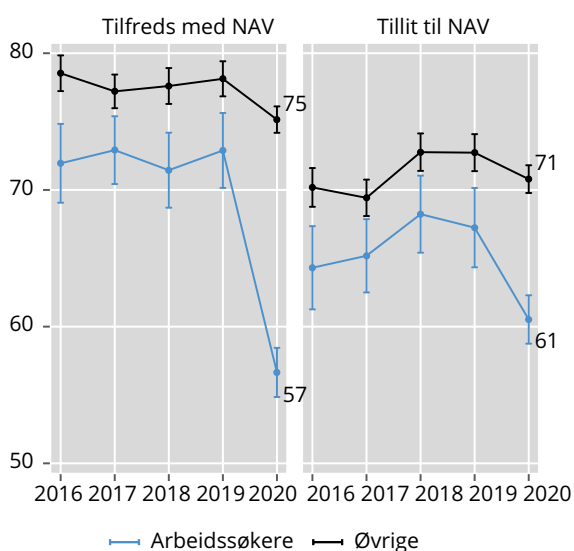


Vurderingen av NAVs oppfølging av EØS-saken har også sammenheng med brukertilfredsheten og tilliten til NAV, men i betydelig mindre grad enn koronasitua-

sjonen. Det kan skyldes at saken nå ligger noe tilbake i tid og at relativt få brukere var direkte berørt. Sistnevnte kan også være årsaken til at håndteringen av EØS-saken har større sammenheng med tilliten til NAV, enn med brukertilfredsheten ($p < 0,001$). EØS-saken ser altså ut til å utfordre tilliten til NAV mer enn den utfordrer brukertilfredsheten.

Dersom disse tre variablene hadde forklart alle variasjoner i brukertilfredshet og tillit, kunne vi forventet at tilliten til NAV falt mer enn brukertilfredsheten. Men som vist i Figur 2: brukernes overordnede evaluering av NAV. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall, er tilfellet det motsatte: brukertilfredsheten faller mer enn tilliten. Eksempelvis kan det tenkes at fallet i brukertilfredsheten reflekterer konkrete dårlige erfaringer med NAV, men at dette slår noe mindre ut i tilliten. Dette forholdet blir spesielt tydelig dersom vi skiller ut arbeidssøkerne fra de andre brukergruppene. Som vist i Figur 6, faller brukertilfredsheten dobbelt så mye som tilliten til NAV blant arbeidssøkerne. Tilliten til NAV kan dermed til en viss grad bestå selv om brukertilfredsheten reduseres. Det fremkommer også at dersom vi ser bort fra arbeidssøkerne, ligger tilliten til NAV på omtrent samme nivå som tidligere år, om enn noe lavere enn de to foregående. Vi kommer tilbake til disse funnene i drøftingen under.

Figur 6: brukernes overordnede evaluering av NAV, fordelt på arbeidssøkere og øvrige brukere. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall.



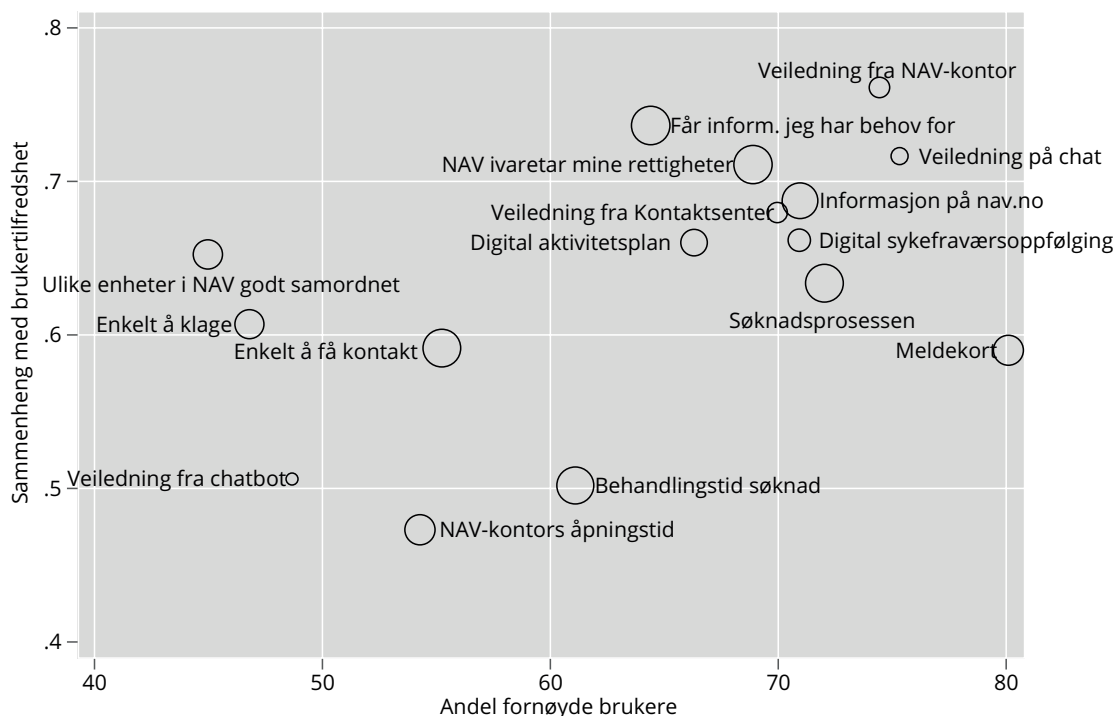
Tilfredshet med ulike tjenester: mange brukere er fornøyde med personlig og digital veiledning

I denne delen ser vi nærmere på hvor fornøyde brukerne er med ulike tjenester og aspekter ved NAV, og i hvor stor grad dette har sammenheng med den overordnede brukertilfredsheten. En del av aspektene relaterer vi til koronasituasjonen. Vi tar utgangspunkt i et såkalt «viktighet-dyktighets»-diagram, gjengitt i Figur 7. I diagrammet er det tre dimensjoner. Den horisontale linjen indikerer andelen brukere som er fornøyde med aspektet, mens den vertikale linjen indikerer i hvor stor grad dette har sammenheng med brukertilfredsheten (regressjonskoeffisienten). Sammenhengen indikerer dermed hvor viktig dette spørsmålet er for den overordnede brukertilfredsheten. Størrelsen på sirklene indikerer andel brukere som har ytret sin mening om aspektet. Brukere kan ha svart på flere av enkeltpørsmålene, men det er få brukere som har erfaring med alle aspekter.

I **øvre høyre del** av diagrammet finner vi de aspekter som brukerne både er relativt fornøyde med, og som har sterk sammenheng med brukertilfredsheten. De fleste av disse aspektene dreier seg om personlig eller digital veiledning. Det er ingen signifikant endring fra i fjor for andelen som er fornøyde med veiledningen de har fått fra NAV-kontoret og NAV Kontaktsenter; henholdsvis 74 og 70 prosent. Funnet reflekteres i undersøkelser gjort ved NAV Kontaktsenter (som veileder på telefon og chat), som viser at brukertilfredsheten ikke er redusert på tross av vesentlig lengre ventetider for å nå frem på telefon. Trolig skyldes dette at brukerne viser forståelse for situasjonen og justerer sine forventninger deretter. Det ser ut til at respondentene skiller mellom hvor enkelt det er å komme i kontakt med NAV, og opplevelsen når de først kommer i kontakt. I 2019 svarte 59 prosent av brukerne at det var enkelt å komme i kontakt med NAV, mens andelen i 2020 var 55 prosent. Altså er brukerne mindre fornøyde med ventetiden, men like fornøyde som før med veiledningen de får.

En større andel av brukerne enn tidligere, om lag 85 prosent, har besøkt nav.no, enten for å finne informasjon og/eller for å benytte innloggede tjenester. Økt andel brukere av nav.no skyldes trolig at mange er nye som NAV-brukere og befinner seg i en ny situasjon. Dermed har de behov for å orientere seg om NAVs regler og rutiner og bruke selvbetjeningsløs-

Figur 7: Tilfredshet med ulike aspekter ved NAV. Andel fornøyde brukere og sammenhengen med overordnet brukertilfredshet (regresjonskoeffisienten). Sirklens størrelse indikerer andelen som har svart på spørsmålet.



ninger. En annen medvirkende årsak kan være at muligheten for fysiske møter har vært begrenset.

Det er lagt opp til at nav.no skal være brukernes førstevalg dersom de har god nok digital kompetanse, fordi selvbetjening vanligvis er det mest ressurseffektive både for bruker og for NAV. Da er det avgjørende at tjenestene oppleves enkle. Tjenestene på nav.no er noe av det brukerne er mest tilfredse med: om lag 71 prosent av brukerne sier at de er fornøyde med informasjonen på nav.no. Mange er også fornøyde med de digitale oppfølgingsverktøyene for sykefraværsoppfølging (71 prosent) og arbeidsrettet oppfølging (digital aktivitetsplan, 66 prosent). Når samtlige av brukerne i undersøkelsen har erfaring med å sende inn søknad om ytelse eller hjelpemiddel. Blant disse var 72 prosent generelt fornøyde med selve søknadsprosessen. Det var de 83 prosent av brukerne som sendte inn søknad på nav.no som var mest fornøyde. De brukerne som sendte papirsøknad, var vesentlig mindre fornøyde med søknadsprosessen.

Om lag 57 prosent av brukerne har hatt personlig kontakt med NAV, enten i møte, på telefon eller via chat. 24 prosent av brukerne har hatt kontakt med NAV på mer

enn én av disse måtene. Mellom 70 og 75 prosent er fornøyde med den kontakten de hadde. Det er tydelig at kvaliteten ved de samtalene/møtene med medarbeidere i NAV er mer avgjørende enn de andre aspektene for den overordnede brukertilfredsheten. Eksempelvis forklarer tilfredsheten med veiledningen fra NAV Kontaktsenter isolert sett 45 prosent (R^2) av variasjonen i brukertilfredsheten.² Samtidig er det ikke slik at de som har hatt personlig kontakt nødvendigvis er mer fornøyde enn andre. Det er heller trolig resultatet av den personlige kontakten, eksempelvis om de fikk gode svar, som er avgjørende. Det er også mulig at et godt resultat fra den personlige kontakten modererer misnøye med annen informasjon, eksempelvis at en ikke fant relevant informasjon på nav.no. For eksempel har vi tidligere vist at det er sammenheng mellom misnøye med nav.no og sannsynligheten for å søke personlig kontakt (Nyberg et al., 2019). Med andre ord tar brukerne i større grad personlig kontakt dersom de ikke finner, eller er usikre, på den informasjonen de finner på nettsidene.

² På y-aksen i Figur 7 viser vi i hvor stor grad en enhets økning i tilfredsheten har sammenheng med økning i overordnet tilfredshet isolert sett.

I **nedre venstre del** i figuren er de aspektene som brukerne er mindre fornøyde med, men som samtidig har noe mindre sammenheng med den overordnede brukertilfredsheten. 9 prosent av brukerne har erfaring med veiledning fra chatbot, og under halvparten av disse er fornøyde med denne løsningen. En årsak til at dette slår mindre inn i brukertilfredsheten kan være at chatboten i mange tilfeller vil «sette over» brukeren til å chatte med en veileder dersom samtalen ikke fører frem til en løsning.

61 prosent av brukerne er fornøyde med behandlingstiden på søknaden. Tidligere har vi vist at dette er et av de aspektene brukerne anser som viktigst i søknadsprosessen (Nyberg et al., 2019). Som nevnt over er det imidlertid store variasjoner basert på brukergruppe, og det er spesielt dagpengesøknader som har blitt rammet av lengre ventetider grunnet koronasituasjonen.

Et tredje aspekt som brukerne er mindre fornøyde med, men som også har noe mindre sammenheng med brukertilfredsheten, er NAV-kontorets åpningstider. I koronasituasjonen har NAV-kontorene, etter avtaler i partnerskapet mellom stat og kommune, hatt varierende åpningstider og oppmøtebegrensninger. Dersom vi ser tilfredsheten med åpningstidene i sammenheng med Arbeids- og velferdsdirektoratets register over NAV-kontorenes åpningstider i mai, finner vi at brukere som tilhører kontorer som har vært stengt eller stengt for «drop-in» er signifikant mindre fornøyde med åpningstidene.³

I **øvre venstre del** av figuren er de aspektene som brukerne er mindre fornøyde med, og som samtidig har sterkere sammenheng med brukertilfredsheten. Slik sett kan dette tolkes som forbedringsområder for å øke brukertilfredsheten. Omtrent halvparten av brukerne har tatt stilling til spørsmålet om hvorvidt NAVs ulike enheter er godt samordnet, og 45 prosent av disse svarer positivt. Det er en særlig tendens til at brukergruppene som søker om barnebidrag og familier som har ordninger relatert til syke barn, opplever NAV som mindre samordnet enn andre.

Litt over halvparten av respondentene har tatt stilling til påstanden «Det er enkelt å klage til NAV dersom jeg ønsker det», og 47 prosent av disse svarer positivt. Senere i undersøkelsen spør vi også om respondenten faktisk har levert en klage, eller gitt negativ tilbakemelding på annen måte, noe henholdsvis 6 og 7 prosent svarer at de har gjort. Det er de som *ikke* har klaget som er mest enige i at det er enkelt å klage til NAV (50 prosent). Blant de som har levert klage, sier 34 prosent at det er enkelt å klage. Blant de som har gitt negativ tilbakemelding på andre måter enn en formell klage, sier 22 prosent at det var enkelt å klage til NAV. Disse funnene viser at klageprosessen sett fra brukers ståsted fortsatt er utfordrende. NAV har forenklet den nettbaserte tilbakemeldingskanalen, men de negative erfaringene kan skyldes at de som klager er misfornøyde med informasjonen om klaging og klagebehandling. Det er uheldig dersom dette hindrer brukerne i å klage på forhold som de er misfornøyde med (Hansen, Christensen & Aars, 2017). Vi kan imidlertid ikke utelukke at det å klage i seg selv oppleves som krevende, og at det kan være med å forklare at det er de som klager som mener at det er vanskeligst å klage til NAV.

Oppsummert viser det seg at brukerne er mest fornøyde med det de fleste må forholde seg til i møtet med NAV: digital og personlig veiledning, søknadsprosessen og digitale verktøy for å administrere og følge opp egen sak. Disse er gunstig plassert i et «viktighet-dyktighets»-perspektiv – de fleste brukerne er fornøyde, samtidig som disse aspektene har sterkest sammenheng med brukertilfredsheten. Samtidig har aspekter som klaging, samordning og det å enkelt komme i kontakt med NAV også sterk sammenheng med brukertilfredsheten, men vil i mange tilfeller trekke denne ned.

Nye møteformer for veiledning

Koronasituasjonen har medført at brukerne møter veilederne ved NAV-kontoret på til dels nye måter enn tidligere. I denne delen ser vi nærmere på om møteform påvirker brukertilfredsheten.

Om lag 18 prosent av brukerne som har svart på undersøkelsen sier at de har hatt avtalt møte med en veileder på NAV-kontoret. 64 prosent svarer at de har hatt fysisk møte på NAV-kontoret, 12 prosent hadde møte annet sted enn på kontoret, 69 prosent hadde møte på telefon og 5 prosent hadde videomøte med veileder.

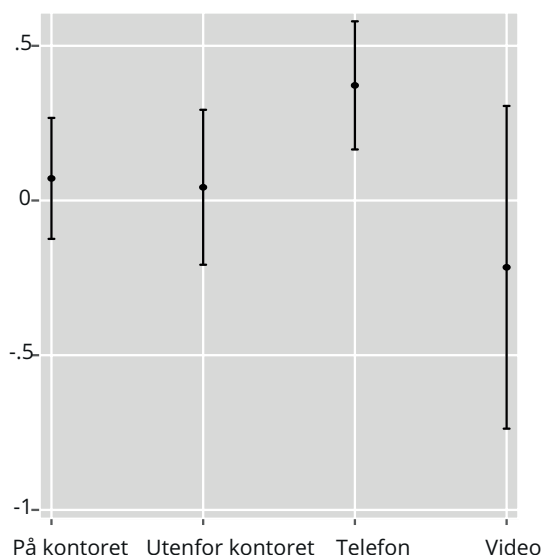
³ Ifølge en logistisk flernivåanalyse. Intraklassekorrelasjon for NAV-kontornivået er 5 prosent. Forklart varians i modellen er lav, omtrent 3 prosent (de tre første formlene i LaHuis, Hartman, Hakoyama & Clark, 2014; se også Mehmetoglu & Jakobsen, 2017).

Særlig videomøte med brukere har blitt mer utbredt under koronasituasjonen. Vi antar at andelen for fysiske møter hadde vært litt mindre, og andelen ikke-fysiske møter noe større, dersom brukerundersøkelsen hadde vært isolert til tiden etter 12. mars (brukerne blir spurt om sine erfaringer de siste seks månedene).

Det er av interesse å få en indikasjon på om kanalen som veilederen møter brukerne i påvirker tilfredsheten med NAV. Særlig interessant er det å vite hvordan brukerne oppfatter den for mange nye kanalen videomøte. Vi estimerte derfor en regresjonsmodell med brukertilfredshet som avhengig variabel og hver av de fire overnevnte møteformene som uavhengige variabler (ikke gjengitt her).⁴

Estimatene tilsier at fysiske møter, uansett om dette skjer i eller utenfor kontoret, ikke påvirker den overordnede brukertilfredsheten (Figur 8: marginaleffekter for møteform med veileder på brukertilfredshet). Derimot synes det som at telefonkontakt påvirker tilfredsheten positivt, mens det er en svak tendens til at videomøte påvirker tilfredsheten negativt.

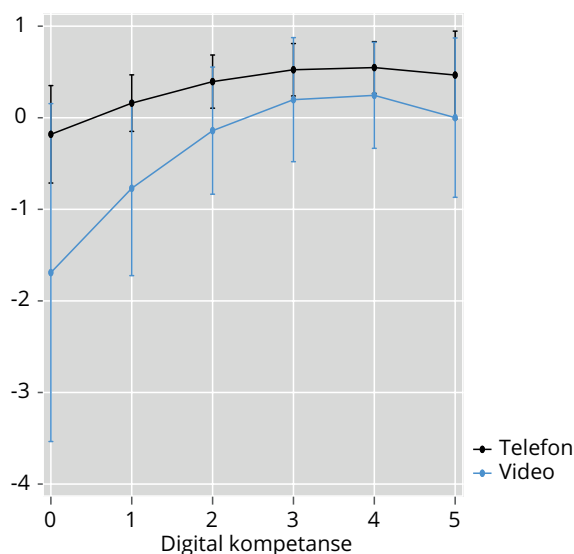
Figur 8: marginaleffekter for møteform med veileder på brukertilfredshet



⁴ Vi forsøkte også modeller med flere kontrollvariabler, som alder, brukergruppe og antall kontakter med NAV, uten at estimatene ble vesentlig endret. Forklart varians i en modell med kun møteformene er 4 prosent. For hver av møteformene satte vi også opp interaksjonsledd med brukerens digitale kompetanse (målt på en skala fra 0 til 5, hvor 5 er høyest digital kompetanse) for å avdekke om dette modererer tilfredsheten knyttet til den enkelte møteform.

Brukerens digitale kompetanse har ikke betydning for de fysiske møtenes påvirkning på brukertilfredsheten. Det er imidlertid interessant, om ikke overraskende, at tendensen til den negative effekten av videomøte for brukertilfredsheten kun ser ut til å gjelde blant de av brukerne som har lavest digital kompetanse (Figur 9). Det er mulig at bruk av videomøte i større grad bør avklares med brukeren på forhånd, og at brukere som ikke er vant til videomøte heller bør tilbys telefonmøte eller fysisk møte. Brukere med høyere digital kompetanse ser imidlertid også ut til å sette mest pris på en telefonsamtale – og da blir spørsmålet om videokonferanseløsningen som NAV tilbyr egentlig er god og enkel nok å bruke også for disse – eller om det er andre årsaker til at de ser ut til å foretrekke telefon.

Figur 9: marginaleffekter av møteform med veileder på brukertilfredshet, fordelt på brukers digitale kompetansenivå⁵.



På tross av kontrollene i modellen, kan vi ikke utelukke at brukerens digitale kompetanse samtidig reflekterer brukerens behov for bistand fra NAV. Slik sett kan møter med brukere med lav digital kompetanse i utgangspunktet egne seg bedre som fysiske møter på grunn av innholdet og kompleksiteten i

⁵ Digitalt kompetansenivå måles ved summen av fem påstander om ulik bruk av digitale verktøy (se slutten av spørreskjemaet, Vedlegg 3: spørreskjema for Personbrukerundersøkelsen med deskriptiv statistikk). Merk at estimatet for videomøtet for brukere med svært lav digital kompetanse er høyst usikkert siden få brukere i denne kategorien har hatt videomøte.

møtene. Vi kan heller ikke utelukke at valg av møteform reflekterer brukers behov, altså at det er en seleksjonsmekanisme i bruk av møteform. Med andre ord, det er ikke sikkert at møteformene uten videre kan settes opp mot hverandre og sammenlignes på den måten vi har forsøkt oss på her. Denne usikkerheten underbygges når vi spør de brukerne som hadde videomøter direkte om den tekniske løsningen (87 prosent fornøyde, høyest blant de med størst digital kompetanse) og det å ha møtet på video i stedet for andre møteformer (81 prosent fornøyde). Samtidig kan også denne måten å evaluere videomøte som møteform på være problematisk ut fra konteksten: koronasituasjonen kan medføre at brukerne i større grad enn vanlig godtar telefon- og videomøter.

Selv om møteformene har en viss sammenheng med brukertilfredsheten og varierer med blant annet digital kompetanse, er hovedinntrykket vi står igjen med at møteformer påvirker brukertilfredsheten lite. Det er trolig mer avgjørende for brukertilfredsheten at bruker oppnår det han/hun er ute etter, at møtene innholdsmessig er nyttige og at relasjonen til veileder er god.

Drøfting: «leveranseproblemer» mer enn «tillitsproblemer»?

Innledningsvis viste vi til at NAV står i en utfordrende situasjon. EØS-saken har trolig utfordret brukernes tillit til NAV. Vi antok at den økte arbeidsledigheten og saksmengden som følge av koronasituasjonen har påvirket brukertilfredsheten.

Resultatene fra brukerundersøkelsen gir støtte til begge antakelser. Tilfredsheten er redusert i de fleste brukergrupper, men særlig blant arbeidssøkerne. Hovedårsaken er økte ventetider på saksbehandling av søknad. Fra brukertilfredshetsperspektivet er forskuddsordningen for dagpenger for så vidt mottatt positivt for de som venter på søknadsbehandling. Sannsynligvis opplever mange likevel sin egen økonomiske situasjon som utrygg før de får svar på selve søknaden (se også neste del om brukernes subjektive opplevelser).

Ulike aspekter med NAV påvirker brukertilfredsheten forskjellig. Brukerne er stort sett fornøyde med både

personlige og digitale former for veiledning, og verktøyene for å søke om ytelser og ordninger. Disse aspektene samvarierer også sterkt med brukertilfredsheten. Det tyder på at noe av det viktigste for brukerne er å få riktig og relevant informasjon, god veiledning og enkelt å kunne sende inn søknader. Blant aspektene brukerne er mindre fornøyde med finner vi NAVs interne koordinering og det å få kontakt med NAV på en enkel måte.

Tillit dreier seg blant annet om å stole på at motparten handler i ens egen interesse (Gulbrandsen, 2000; Putnam, 1993). Denne tilliten påvirkes av det generelle tillitsnivået i samfunnet (generell tillit), samt andres og egne erfaringer med motparten (spesifikk tillit). Når vi spør om tilliten til NAV, kan vi derfor anta at denne baseres på både generell og spesifikk tillit. Den generelle tilliten skapes delvis av andre faktorer enn brukertilfredsheten, mens den spesifikke tilliten kan knyttes mer til brukernes egne erfaringer med NAV.

Disse to kildene til tillit kan være med på å forklare hvorfor vi finner at tilliten til NAV beveger seg mindre enn brukertilfredsheten. Den spesifikke tilliten – som likner på brukertilfredsheten – bidrar trolig til å trekke tilliten ned dersom brukeren har dårlige erfaringer med NAV. Samtidig kan den generelle tilliten være mer stabil, eller trekke i motsatt retning. Innslaget av den generelle tilliten kan derfor være med på å forklare hvorfor tilliten til NAV ikke reduseres like mye som brukertilfredsheten. Innbyggerne i Norge har et høyt tillitsnivå både overfor hverandre og myndighetene (Delhey & Newton, 2005; Wollebæk & Bock Seggaard, 2011). Attpåtil har vi sett at tilliten til de øverste myndighetene har økt i koronasituasjonen (Respons Analyse, 2020). I tillegg til at den generelle tilliten slår inn, kan vi også tenke oss at brukerne i denne situasjonen skiller sterkere mellom egne brukererfaringer og tillit enn normalt. For eksempel kan respondentene uttrykke misnøye med egen sak gjennom brukertilfredsheten, men samtidig signalisere forståelse for hvorfor det er slik via tillits«kanalen».

Funnet om at EØS-saken påvirker tilliten mer enn brukertilfredsheten, støtter også påstanden om at det er to kilder til tillit. I dette tilfellet kan det tenkes at den generelle tilliten til NAV svekkes ved EØS-saken, men

at dette i mindre grad påvirker brukertilfredsheten, da en relativt liten andel brukere er rammet.

Hypotesen om to kilder til tillit blir også styrket når vi skiller den brukergruppen med mest reduksjon i brukertilfredsheten – arbeidssøkerne – fra de andre brukergruppene i NAV. Om vi ser bort fra arbeidssøkerne, fremkommer det at tilliten til NAV er noe redusert fra fjoråret. I motsetning til brukertilfredsheten er tilliten likevel på nivå med foregående år. Brukertilfredshet og tillit påvirker med andre ord hverandre, men er samtidig to forskjellige konsepter.

Samtidig må vi ta i betraktning at brukernes forventninger til NAV kan være annerledes enn vanlig. Mange medieoppslag har omtalt at representanter for NAV har manet til tålmodighet blant brukerne, og mange oppslag har også omtalt brukernes frustrasjon. Selv om det er vanskelig å måle, regner vi med at dette bidrar til å nedjustere brukernes forventninger til NAV. Dermed fremstår kanskje brukertilfredsheten og tilliten som noe bedre enn den ville vært uten en slik forventningsjustering.

Vi innledet rapporten med at NAV den siste tiden har blitt utfordret både når det gjelder tillit og brukertilfredshet. Førstnevnte relaterte vi mest til EØS-saken, og sistnevnte mest til koronasituasjonen. Vi finner at reduksjonen i brukertilfredshet og tillit i størst grad kan tilskrives koronasituasjonen, og at tilliten faller vesentlig mindre enn brukertilfredsheten. Derfor hevder vi at NAV, i perioden mai-juni 2020 (da undersøkelsen ble gjennomført), var mer preget av «leveranseutfordringer» enn av «tillitsutfordringer». Brukerundersøkelsen viser altså at brukernes tillit til NAV til en viss grad er mulig å opprettholde selv om etaten ikke yter som vanlig eller som forventet. Dersom «leveranseutfordringene» blir mer langvarige enn skissert, eller dersom EØS-saken eller liknende saker igjen blir en større del av det offentlige ordskiftet, kan det imidlertid bidra til å trekke tilliten til NAV i mer negativ retning enn det vi ser hittil.

Hvordan er brukernes muligheter på arbeidsmarkedet påvirket av koronasituasjonen?

Det foreligger allerede grundige, registerbaserte analyser av hvordan ulike aktører på arbeidsmarkedet er rammet av koronasituasjonen, blant annet fordelt på arbeidsmarkedsstatus (ledige, permitterte o.l.) og bran-

sjer (f.eks. Frischsenteret, 2020; Gjerde et al., 2020). I denne delen er vi hovedsakelig opptatt av brukernes subjektive oppfatning av situasjonen, slik de uttrykker denne i Personbrugerundersøkelsen. Siden NAVs brukere omfatter både de som er i jobb (som for eksempel har søkt om velferdsytelser som ikke er relatert til arbeidsledighet) og de som står uten jobb, er det også mulig å si noe mer generelt om hvordan de som ikke er direkte rammet, oppfatter situasjonen.

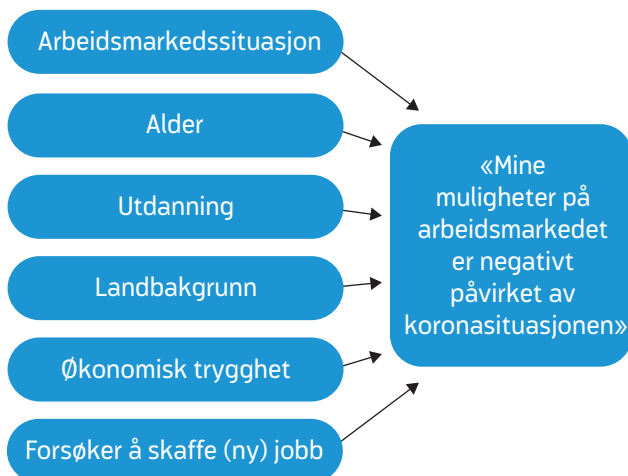
I undersøkelsen indikerte respondentene på en sekspunktsskala hvor uenige (1) eller enige (6) de er i utsagnet «Mine muligheter på arbeidsmarkedet er negativt påvirket av koronasituasjonen».⁶ Svarene fordeler seg relativt jevnt på hvert svaralternativ. 53 prosent av brukerne svarer imidlertid at de er enige i påstanden (4-6). Med andre ord er brukerne mer enige enn uenige i at koronasituasjonen påvirker deres muligheter på arbeidsmarkedet negativt.

Svaret på spørsmålet varierer ut fra egen arbeidsmarkedsstatus og andre variabler som alder, utdanning, landbakgrunn og egevaluering av økonomisk situasjon. Vi estimerte en regresjonsmodell (OLS) for å avdekke hvordan disse kjennetegnene har sammenheng med oppfattelsen av koronasituasjonens påvirkning på egne muligheter i arbeidsmarkedet (avhengig variabel). Siden egen arbeidsmarkedsstatus åpenbart påvirker ens egen evaluering av situasjonen, satte vi i første omgang opp et interaksjonsledd med denne og de enkelte variabler. I tillegg lot vi alder være kurvelineær (kvadrert). Vi forsøkte også interaksjonsledd mellom andre variabler, uten at dette ga en vesentlig bedre modell. Hele modellen gjengis i Vedlegg 4, mens en enkel illustrasjon gjengis i Figur 10.

For å konstruere de vesentligste arbeidsmarkedsstatusene, delte vi respondentene inn i fire kategorier: i arbeid, arbeidssøker, permittert og personer med nedsett arbeidsevne. De tre første statusene utgår fra kate-

.....
⁶ Ulike analyser, bl.a. basert på svarspråk, tyder på at noen respondenter kan ha misforstått eller ikke fanget opp den negative formuleringen. For å redusere sannsynligheten for at dette påvirker analysen, er respondenter som er helt enige i dette spørsmålet og helt enige i at de har en trygg økonomisk situasjon, eller helt uenige i begge påstander, fjernet da vi anser det som en liten sannsynlig kombinasjon. Det gjaldt om lag 400 av 8 000 respondenter.

Figur 10: påvirkningsfaktorer for om brukerne er rammet av koronasituasjonen, illustrert.

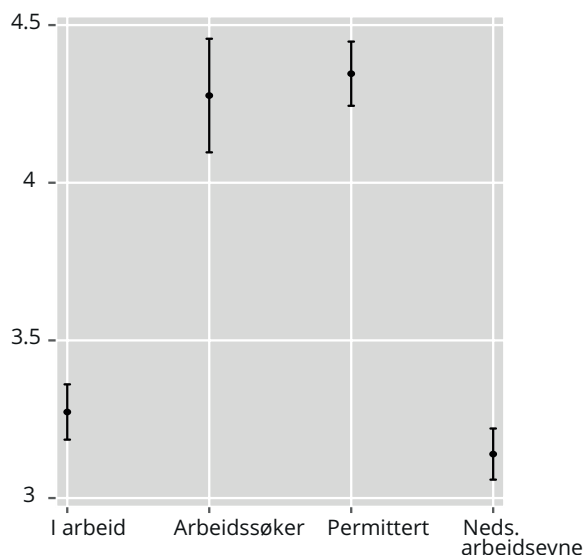


gorier i spørreskjemaet, mens den siste statusen er definert ved hjelp av registerdata. Vi skilte ut den siste statusen fra arbeidssøkere, da dette er brukere som står lengre fra arbeidsmarkedet, ofte av helsemessige årsaker snarere enn av brå endringer i omgivelsene.

Som forutsatt har egen arbeidsmarkedssituasjon mye å si for i hvor stor grad brukerne opplever seg rammet av koronasituasjonen (Figur 11: muligheter på arbeidsmarkedet negativt påvirket av koronasituasjonen (skala 1-6), fordelt på arbeidsmarkedsstatus og kontrollert for andre faktorer). Det er arbeidssøkere og permitterte som sier at de er mest rammet, med et gjennomsnitt på om lag 4,3 på sekspunktsskalaen (tilsvarende en andel på 67-73 prosent). De som allerede er i arbeid og personer med nedsatt arbeidsevne, føler seg noe mindre rammet. Likevel sier 45-48 prosent også i disse gruppene at koronasituasjonen påvirker deres muligheter negativt. Innenfor gruppene er det imidlertid store variasjoner basert på andre faktorer.

Blant annet finner vi vesentlige variasjoner basert på alder og kjønn (Figur 12). Menn vurderer situasjonen mer negativt enn kvinner, noe som samsvarer med at koronasituasjonen har rammet menn hardere enn kvinner på arbeidsmarkedet (Gjerde et al., 2020). Denne kjønnseffekten finner vi i størst grad blant de som er i arbeid, noe som kan tolkes som en indikasjon på at det i større grad er arbeidende menn som frykter for situasjonen fremover. Det igjen kan ha sammenheng med at arbeidsmarkedet i en del sektorer er sterkt kjønnsdelt.

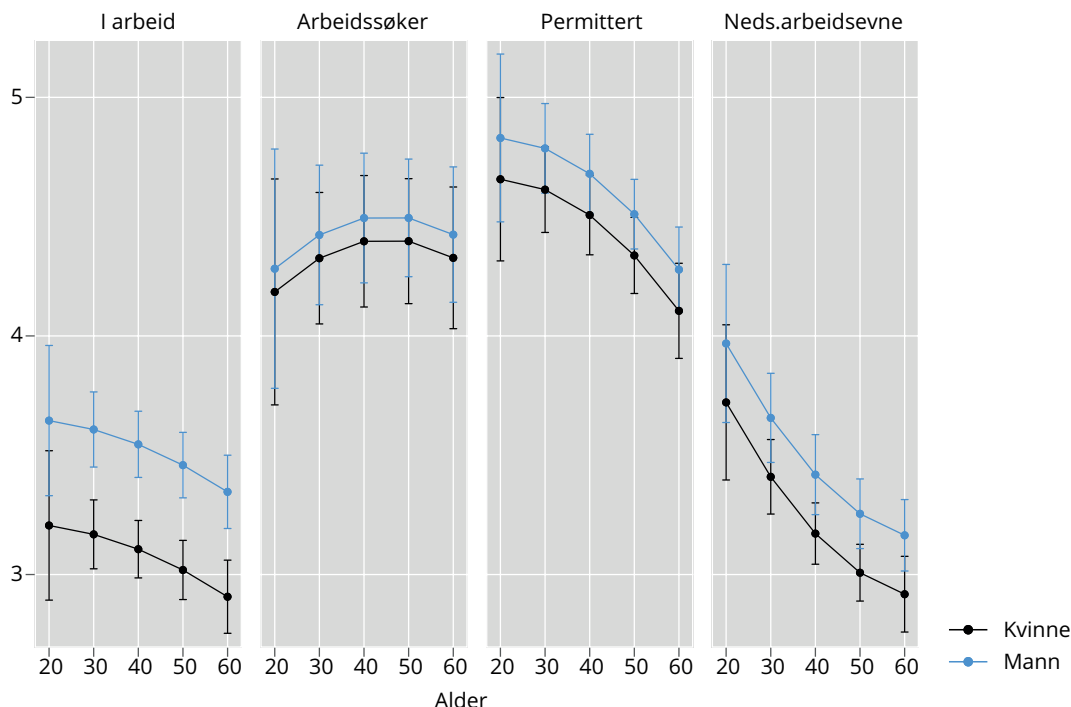
Figur 11: muligheter på arbeidsmarkedet negativt påvirket av koronasituasjonen (skala 1-6), fordelt på arbeidsmarkedsstatus og kontrollert for andre faktorer



Blant de som er i arbeid, indikerer svarene fra de yngste at de er mer rammet enn de eldre, noe som kan skyldes at ungdom generelt sett er mer utsatt på arbeidsmarkedet. Dette gjenspeiles blant de permitterte. Situasjonen er også den samme blant personer med nedsatt arbeidsevne. Sistnevnte kan i tillegg ha sammenheng med at en større andel eldre enn yngre med nedsatt arbeidsevne ikke kommer tilbake til arbeidslivet (Lande, 2015), noe som ofte skyldes helsemessige utfordringer. Blant arbeidssøkerne er det mindre aldersbaserte forskjeller. Det kan skyldes at det ofte tar lengre tid for personer i eldre aldersgrupper å finne ny jobb enn for ungdom, og derfor at disse blir like bekymret som de yngre når de først befinner seg i en arbeidssøkersituasjon (Andreev, 2016).

Utdanningsnivå påvirker vurderingen i mindre grad. Generelt er det de med fagbrev eller videregående skole og fagskole som opplever at de er mest rammet av koronasituasjonen. Blant arbeidssøkerne har imidlertid de med høyest utdanning (master) en tendens til å føle seg mest rammet. Kanskje skyldes det at disse vanligvis har en sikrere situasjon på arbeidsmarkedet. De største variasjonene når det gjelder landbakgrunn, finner vi blant de som er i arbeid. Personer fra nye EU-land er de som opplever seg mest rammet av koronasituasjonen.

Figur 12: muligheter på arbeidsmarkedet negativt påvirket av koronasituasjonen (skala 1-6), fordelt på arbeidsmarkedsstatus, kjønn og alder, kontrollert for andre faktorer.

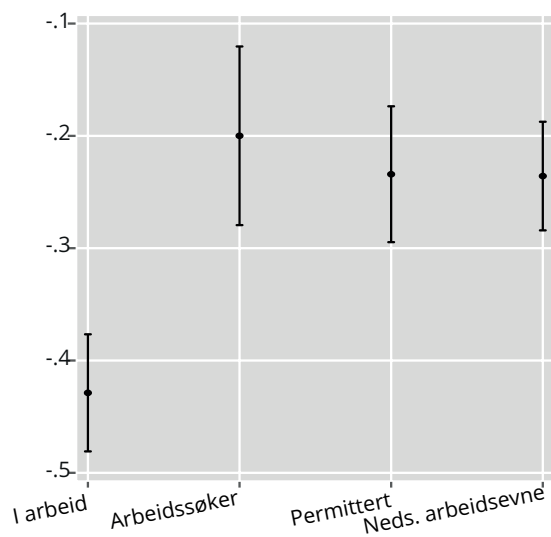


Det er også interessant å undersøke hvorvidt brukerne oppfatter sin økonomiske situasjon som trygg, og i hvor stor grad dette har sammenheng med oppfattelsen av at arbeidsmarkedsmulighetene er negativt påvirket av koronasituasjonen. Det er – igjen ikke overraskende – stor variasjon i hvorvidt respondentene opplever å ha en trygg økonomisk situasjon. Blant de som er i arbeid svarer 82 prosent positivt på spørsmålet, mens tilsvarende tall er 39 blant arbeidssøkere, 44 blant permitterte og 49 blant personer med nedsatt arbeidsevne. Økonomisk situasjon har negativ sammenheng med å være rammet av koronasituasjonen (Figur 13: marginaleffekter for trygg økonomisk situasjon (skala 1-6) på om muligheter på arbeidsmarkedet er påvirket negativt av koronasituasjonen (skala 1-6), kontrollert for andre faktorer). Med andre ord: jo bedre økonomisk situasjon, jo mindre føler man seg rammet, og visa versa. Denne sammenhengen er sterkere blant de i arbeid enn de andre gruppene. Det kan skyldes at de i arbeid med mindre gode betingelser også er noen av de som frykter mest for mulighetene sine fremover.

En tilleggsanalyse blant de som har søkt om dagpenger (modell ikke vist her) viser samtidig at den økonomiske situasjonen oppleves tryggere for de som har

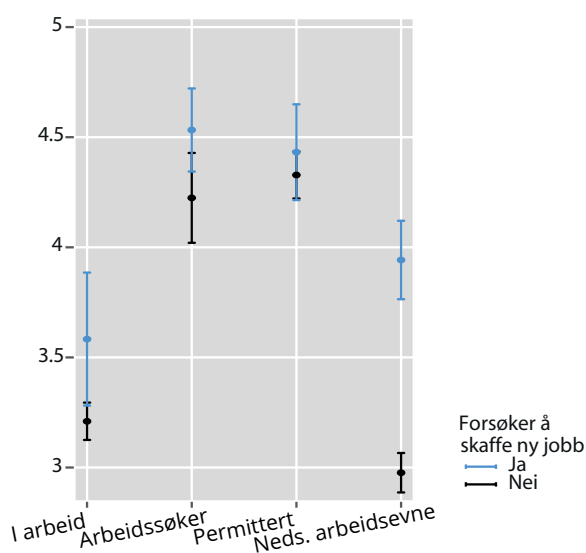
fått positivt svar på søknaden, enn for de som har fått avslag eller fortsatt venter på behandling. Lang saksbehandlingstid på søknader ser altså ut til å ha sammenheng med økonomisk utrygghet.

Figur 13: marginaleffekter for trygg økonomisk situasjon (skala 1-6) på om muligheter på arbeidsmarkedet er påvirket negativt av koronasituasjonen (skala 1-6), kontrollert for andre faktorer



Vi finner også at vurderingen av koronasituasjonens negative påvirkning varierer på bakgrunn av om en forsøker å skaffe ny jobb eller ikke. Dette spørsmålet er mest aktuelt for de som er i arbeid og personer med nedsatt arbeidsevne, fordi det varierer i hvor stor grad det er aktuelt for disse å forsøke å skaffe ny jobb. Blant disse gruppene er det naturlig nok de som forsøker å skaffe ny jobb som opplever at de er mest rammet av koronasituasjonen.

Figur 14: muligheter på arbeidsmarkedet negativt påvirket av koronasituasjonen (skala 1-6), fordelt på om respondenten forsøker å skaffe ny jobb, kontrollert for andre faktorer



Drøfting: yngre på arbeidsmarkedet føler seg mest utsatt

53 prosent av brukerne svarer at deres muligheter på arbeidsmarkedet er negativt påvirket av koronasituasjonen. Andelen er størst blant arbeidssøkere og permitterte, hvor en stor andel er direkte rammet. Men andelen er også betydelig blant de som er i arbeid.

Det er de yngre som i størst grad opplever at deres muligheter på arbeidsmarkedet er negativt påvirket av koronasituasjonen. Generelt sett er også menn mer

bekymret enn kvinner. Den subjektive opplevelsen fra spørreundersøkelsen reflekterer altså delvis arbeidsmarkedsstatistikken, som også viser at det er yngre og menn som er mest rammet av koronasituasjonen (Gjerde et al., 2020). Det er imidlertid interessant at disse variasjonene ikke fremkommer blant arbeidssøkerne i denne undersøkelsen. Vi spekulerer i om dette kan skyldes at eldre oftere har en tryggere og mer stabil jobbsituasjon enn yngre, men at denne aldersforskjellen forsvinner i en arbeidssøkersituasjon. Selv om det er færre eldre som blir arbeidsledige, viser analyser at eldre som blir arbeidsledige benytter lengre tid på å finne nytt arbeid enn yngre (Andreev, 2016). Det kan være årsaken til at de eldre arbeidssøkere opplever den samme utryggheten som yngre i en arbeidssøkersituasjon.

Mange opplever også økonomisk utrygghet. Blant arbeidssøkere, permitterte og personer med nedsatt arbeidsevne sier 39-49 prosent at de har en trygg økonomisk situasjon, mens tilsvarende andel er 82 prosent for de som er i arbeid. Opplevelsen av økonomisk trygghet har sammenheng med i hvor stor grad brukerne opplever at de er rammet av koronasituasjonen. Vi finner også, ganske naturlig, at utryggheten er høyest blant de brukerne som ikke har fått svar på søknad om stønad til livsopphold. Dette kan igjen ses i sammenheng med de lange saksbehandlingstidene. Samtidig kan det nevnes at de brukerne som har fått innvilget dagpenger anser sin økonomiske situasjon som noe tryggere.

Oppsummert viser denne analysen at koronasituasjonen påvirker brukere i vidt ulike arbeidsmarkeds situasjoner, og at både situasjonen og NAVs saksbehandlingstider påvirker brukernes økonomiske trygghet. Analysen gir en kort oversikt over brukernes subjektive oppfatning av situasjonen, som vi håper kan tjene som utgangspunkt for videre analyser av brukerperspektivet.

Arbeidsgiverundersøkelsen: koronarammede virksomheter er mindre fornøyde med NAV

I denne delen ser vi innledningsvis nærmere på virksomhetenes utfordringer under pandemien. Deretter undersøker vi deres tilfredshet med NAV og NAVs håndtering av koronasituasjonen. Vi ser også på virksomhetenes vurdering av ulike aspekter ved NAVs bistand og hvordan de vurderer NAVs tjenester, herunder nye digitale løsninger.

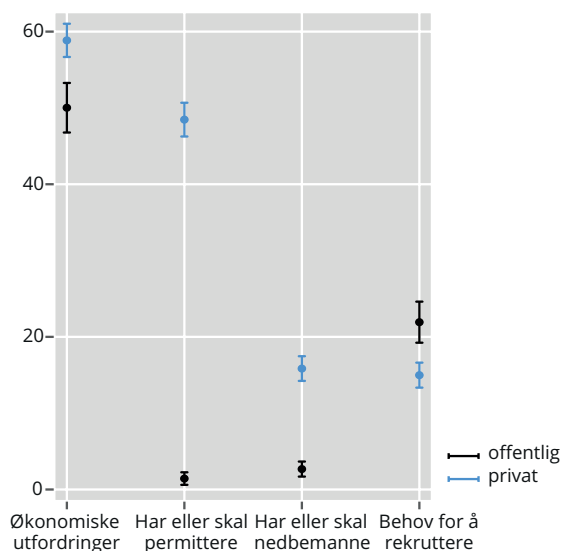
Krevende situasjon for mange arbeidsgivere, særlig de private virksomhetene

Årets arbeidsgiverundersøkelse ble gjennomført i en periode der en stor del av virksomhetene har hatt utfordringer på grunn av koronapandemien. Samtidig har det vært utfordrende for NAV å bistå virksomhetene godt nok i denne krevende situasjonen.

For å få et innblikk i virksomhetenes situasjon, ba vi dem gi uttrykk for om de har økonomiske utfordringer, om de har/skal permittere, om de har/skal nedbemanne, eller har behov for å rekruttere. 59 prosent av virksomhetene i privat sektor oppgir at koronasituasjonen gir dem økonomiske utfordringer (Figur 15). Kanskje litt overraskende oppgir 51 prosent av virksomhetene i offentlig sektor det samme, og blant disse er andelen noe større blant de kommunale virksomhetene. Det kan skyldes at virksomhetene har høyere utgifter i denne perioden (eksempelvis innen helsevesen og skole) som de ikke vet om de fullt ut får kompensert for ved økte bevilgninger. I tillegg er det mulighet for at svarene fra særlig kommunale virksomheter påvirkes av at mange har trange budsjetter også når det ikke er pandemi.

Blant de private virksomhetene oppgir 48 prosent at de har permittert eller skal permittere. 16 prosent svarer at de har nedbemannet eller skal nedbemanne. Dette samsvarer med andre undersøkelser (NHO, 2020). Utfordringene rammer en stor del av privat sektor. I Arbeidsgiverundersøkelsen oppgis størst andel med permittering eller nedbemanning blant overnattings- og serveringsvirksomheter (91 prosent), «private tjenester ellers» (blant annet frisører, hudpleie, tannleger, 71 prosent), forretningsmessig tjenesteyting (juridisk tjenesteyting, revisjon og bokføring, databehandling med mer, 66 prosent), transport

Figur 15: Arbeidsgiverne i koronasituasjonen, fordelt på sektor. Prosent, med 95 prosent konfidensintervall



og lagring (59 prosent), varehandel (54 prosent), eienomsdrift (54 prosent) og industrien samt informasjon og kommunikasjon (51 prosent). Antall ansatte i virksomhetene har ikke signifikant betydning for hvilke utfordringer de har i koronasituasjonen. Dette bildet reflekterer NAVs permitteringsstatistikk (mars til august 2020).

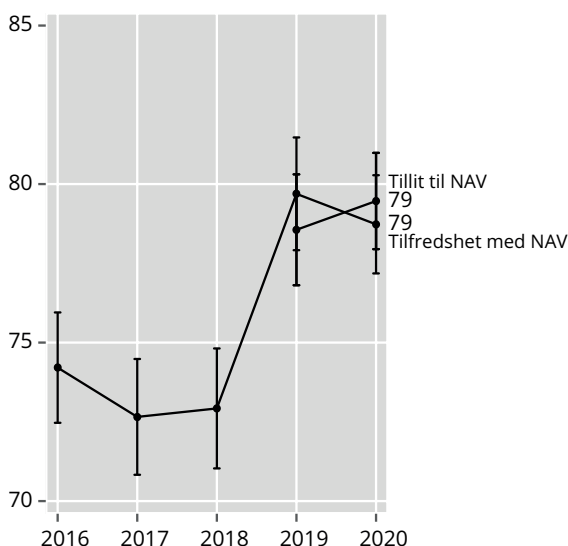
Koronapandemien påvirker mange virksomheters planer om å rekruttere nye medarbeidere. Andelen som sier at de har behov for å rekruttere er relativt lav i både offentlig og i privat sektor, med henholdsvis 22 og 15 prosent. På grunn av koronapandemien forsvant mange stillinger fra stillingsmarkedet. Det gjenspeiles i offisiell statistikk fra NAV over ledige stillinger på arbeidsplassen.no i perioden mars til og med august 2020, sammenlignet med samme periode i 2019. Antall ledige stillinger i perioden fra mars til august sank fra om lag 212 000 i 2019 til om lag 162 000 i 2020. Det er store forskjeller mellom bransjene. Størst reduksjon er det i kontorarbeid og meglere og konsulenter (- 41 prosent), ingeniør og ikt-fag (- 38 prosent), reiseliv og transport (- 33 prosent), industriarbeid (- 33 prosent) og barne- og ungdomsarbeid (-32 prosent). Reduksjonen er også stor innen butikk og salgsløst arbeid (-29 prosent) og bygg og anlegg (-24 prosent). Samtidig er det nesten ikke reduksjon i den største bransjen, helse, pleie og omsorg (- 2 prosent).

Uendret tilfredshet og tillit

Fra 2018 til 2019 var det en markert økning i andelen arbeidsgivere som var fornøye med NAV helhetlig sett (fra 73 prosent til 80 prosent). I fjorårets rapport forklares denne endringen primært ved den økte tilfredsheten med NAVs nye digitale løsninger for arbeidsgivere, og da spesielt de digitale løsningene for oppfølging ved sykefravær (Friis-Petersen & Nyberg, 2019). I årets undersøkelse er tilfredsheten med NAV helhetlig sett på samme nivå som i fjor (79 prosent, Figur 16). Vi ser dermed ikke samme reduksjon i tilfredsheten med NAV som blant personbrugerne.

Andelen som svarer positivt på spørsmålet om tillit til NAV er også på samme nivå som i fjor (79 prosent). Under avsnittet «Koronarammede virksomheter er mindre fornøye med NAV» viser vi imidlertid at det er stor forskjell mellom de virksomhetene som er rammet negativt av koronasituasjonen og de virksomhetene som stort sett har opprettholdt driften.

Figur 16: Arbeidsgivernes tilfredshet med, og tillit til NAV. Prosent fornøye, med 95 prosent konfidensintervall.

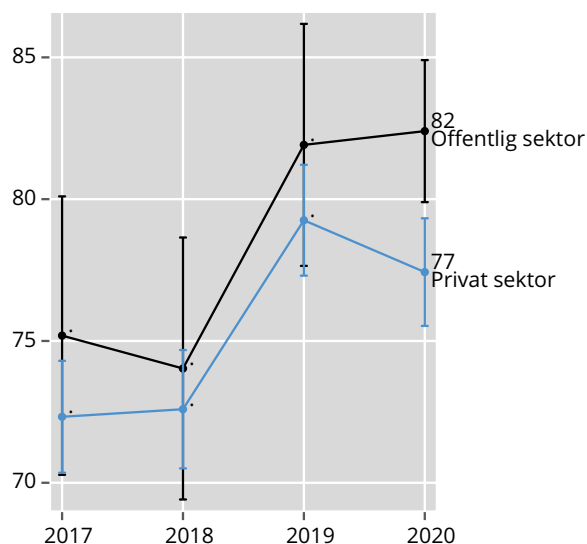


Forskjellen i tilfredshet mellom sektorene har økt

Fra 2018 til 2019 var det en økning i tilfredsheten med NAV i både offentlig og privat sektor. Økningen var størst for offentlig sektor. I 2020 er det en mindre, ikke-signifikant økning i tilfredsheten for offentlige virksomheter. Samtidig er det en noe større, men fortsatt ikke signifikant reduksjon i tilfredsheten for privat sektor. Samlet resulterer det i en signifikant for-

skjell i tilfredsheten mellom de to sektorene i 2020 (Figur 17: Arbeidsgivernes tilfredshet med og tillit til NAV, fordelt på sektor. Prosent fornøye, med 95 prosent konfidensintervall). Den reduserte tilfredsheten med NAV i privat sektor kan både ha sammenheng med at privat sektor i større grad er rammet av koronasituasjonen, og at NAV ikke fullt ut tilfredsstiller de forventningene virksomhetene har til NAVs tjenester i denne situasjonen.

Figur 17: Arbeidsgivernes tilfredshet med og tillit til NAV, fordelt på sektor. Prosent fornøye, med 95 prosent konfidensintervall



Koronarammede virksomheter er mindre fornøye med NAV

I videre analyser av hvor rammet virksomhetene er i koronasituasjonen, har vi slått sammen de tre første kategoriene fra Figur 15 til fire alternativer: «økonomiske utfordringer, permitterer/nedbemanner», «ikke økonomiske utfordringer, permitterer/nedbemanner», «økonomiske utfordringer, ikke permittering/nedbemanning» og «verken økonomiske utfordringer, permittering eller nedbemanning». De virksomhetene vi antar er mest påvirket av situasjonen er de som både har fått økonomiske utfordringer og driftsinnskrenkninger (permitterer/nedbemanner). De vi antar er minst påvirket er virksomheter som verken har fått økonomiske utfordringer eller driftsinnskrenkninger.

Blant de private virksomhetene som er mest påvirket av koronasituasjonen er 73 prosent fornøye med NAV

(Figur 18). For de private som er minst påvirket er andelen fornøyde 82 prosent. Det samme bildet reflekteres til dels blant de offentlige virksomhetene, hvor det er en tendens til at det er de virksomhetene som ikke har koronarelaterte utfordringer som er mest fornøyde med NAV. Siden det er svært få offentlige virksomheter som nedbemanner, er disse utelatt i figuren.

Vi antar at virksomheter som er preget av økonomiske utfordringer og driftsinnskrenkninger opplever det som svært viktig at NAV er tilgjengelig og leverer gode tjenester til riktig tid. Våren 2020 var det reaksjoner på at NAVs forskutteringsordning for lønn ved permittering ble forsinket. Den kom ikke på plass før i juni. En undersøkelse NAV gjennomførte på nav.no da ordningen var på plass, viste at virksomhetene var fornøyde med den nye ordningen, men misfornøyde med at den ikke var på plass tidligere. Siden Arbeidsgiverundersøkelsen ble gjennomført i mai-juni, kan dette være en av flere grunner til at tilfredsheten med NAV er lavere blant de virksomhetene som fikk mest utfordringer i koronasituasjonen. I undersøkelsen ble det ikke spurt om tilfredsheten med denne ordningen.

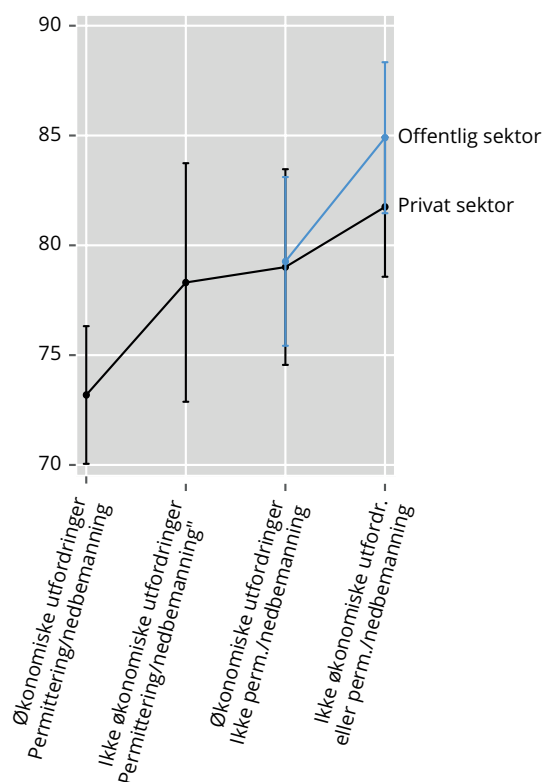
Vi vil komme tilbake til årsakene til at de virksomhetene som er mest påvirket av koronasituasjonen har så mye lavere tilfredshet med NAV ved å se på tilfredsheten med ulike aspekter ved samhandlingen med NAV og tilfredsheten med NAVs ulike tjenester.

2 av 3 er fornøyde med NAVs håndtering av koronasituasjonen

Vi har sett at koronarammede virksomheter er mindre fornøyde med NAV helhetlig sett sammenlignet med virksomheter som ikke er rammet. Som i Personbrukerundersøkelsen har vi i Arbeidsgiverundersøkelsen spurt om virksomhetenes tilfredshet med både myndighetenes og NAVs håndtering av koronasituasjonen for arbeidsgivere. Ser en på samtlige virksomheter er 86 prosent fornøyde med myndighetenes håndtering og 65 prosent fornøyde med NAVs håndtering. Blant personbrukerne er andelen fornøyde på om lag samme nivå på disse to spørsmålene (henholdsvis 81 og 62 prosent).

I Figur 19: Virksomhetenes tilfredshet med NAVs og myndighetenes håndtering av koronasituasjonen, for-

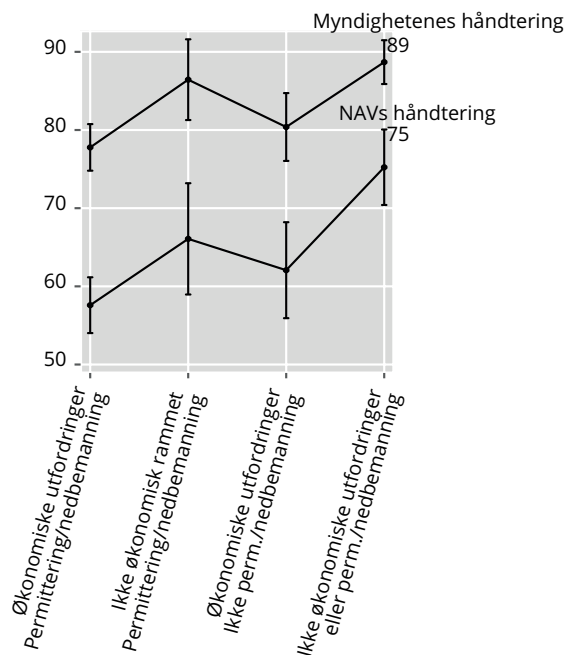
Figur 18: Tilfredshet med NAV helhetlig sett, fordelt på utfordringer i koronasituasjonen og sektor, kontrollert for antall ansatte i virksomhetene. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall.



delt på utfordringer i koronasituasjonen. Kontrollert for antall ansatte. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall er andelen fornøyde med NAVs og myndighetenes håndtering fordelt på virksomhetenes utfordringer i koronasituasjonen. Andelen fornøyde med NAVs håndtering er 58 prosent for de med både økonomiske utfordringer og driftsinnskrenkninger (permittering/nedbemanning), og 75 prosent for de som verken oppgir økonomiske utfordringer eller driftsinnskrenkninger. Ser vi på tilfredsheten med myndighetenes håndtering er andelen 78 prosent og 89 prosent.

For å undersøke om det er en sammenheng mellom tilfredsheten med NAVs håndtering av koronasituasjonen og virksomhetenes sektor og størrelse estimerte vi en logistisk regresjonsmodell med spørsmålet om NAVs håndtering som avhengig variabel og sektor og antall ansatte som uavhengige variabler (modell ikke gjengitt her). Vi finner at andelen av virksomhetene i privat sektor som er fornøyde øker

Figur 19: Virksomhetenes tilfredshet med NAVs og myndighetenes håndtering av koronasituasjonen, fordelt på utfordringer i koronasituasjonen. Kontrollert for antall ansatte. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall

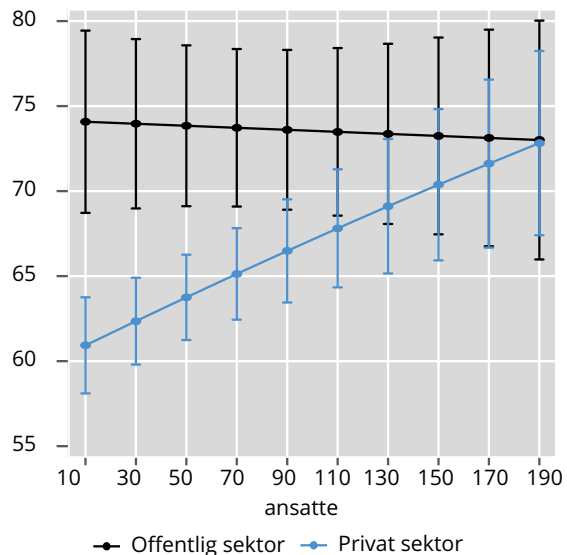


med antall ansatte. I offentlig sektor varierer ikke tilfredsheten med antall ansatte. For virksomhetene med flest ansatte er andelen fornøyde med NAVs håndtering den samme, 73 prosent. For de minste virksomhetene er 74 prosent fornøyde i offentlig sektor og 61 prosent i privat sektor. En mulig årsak er at de mindre private virksomhetene totalt sett har større utfordringer enn de store, noe som påvirker deres vurdering av NAV. En annen mulig årsak er at de mindre virksomhetene i mindre grad har ressurser og kompetanse til å håndtere samhandlingen med NAV. Vi kan se for oss at de større virksomhetene i større grad har egne HR-ressurser og har etablerte rutiner og ordninger internt, som kan gjøre det enklere å forstå og forholde seg til det offentlige byråkratiet.

NAV skårer godt på behovsforståelse, men dårlig på egen koordinering

I denne delen ser vi nærmere på hvor fornøyde virksomhetene er med ulike aspekter ved samhandlingen med NAV, og i hvor stor grad dette har sammenheng med den overordnede tilfredsheten. Det dreier seg blant annet om tilgjengeligheten til NAVs medarbei-

Figur 20: Tilfredshet med NAVs håndtering av koronasituasjonen (skala 1-6), fordelt på antall ansatte og sektor. Prosent fornøyde virksomheter, med 95 prosent konfidensintervall.



dere, koordinering av tjenester og medarbeidere, medarbeidernes kompetanse og om NAV viser forståelse for virksomhetenes behov. Flere av aspektene ligger innholdsmessig relativt nær hverandre. Det gjelder særlig spørsmål om tilgjengelighet. Samtidig vil virksomhetenes svar ha bakgrunn i hvilke tjenester de bruker og samhandler med NAV om. Vi tar utgangspunkt i et «viktighet-dyktighets»-diagram (Figur 21). På den horisontale linjen vises andelen virksomheter som er fornøyde med de aspektene som inngår i diagrammet, mens den vertikale linjen indikerer i hvor stor grad dette har sammenheng med tilfredsheten helhetlig sett (regresjonskoeffisienten). Sammenhengen indikerer dermed hvor viktig dette spørsmålet er for tilfredsheten helhetlig sett med NAV.

I **øvre høyre del** av diagrammet finner vi de aspektene som virksomhetene er relativt fornøyde med og som har sterk sammenheng med tilfredsheten (grønn farge). Spørsmålet om «NAV viser forståelse for våre behov» skiller seg ut både med størst andel fornøyde virksomheter og sterkest sammenheng med tilfredsheten. Årsaken til at dette kommer så høyt opp, kan være at når eksempelvis NAV-veileder forstår virksomhetens behov, blir det enklere for NAV å tilby tjenester og ordninger som er relevante for virksomhe-

ten. På spørsmålet om NAV-medarbeidernes kompetanse er det også en stor andel fornøyde virksomheter, og sterk sammenheng med tilfredsheten. I øvre høyre hjørne finner vi også aspektene «svar innen rimelig tid», og om de ansatte i virksomheten blir godt ivaretatt når de har behov for bistand fra NAV. Her er det noe mindre andel fornøyde, og svakere sammenheng med tilfredsheten totalt sett.

I øvre venstre del av diagrammet finner vi aspekter som virksomhetene er mindre fornøyde med og som samtidig har sterk sammenheng med tilfredsheten totalt sett (blå farge). Dette gjelder spørsmålene om NAVs medarbeidere og NAVs tjenester er godt koordinert. Halvparten av virksomhetene er fornøyde med disse aspektene.

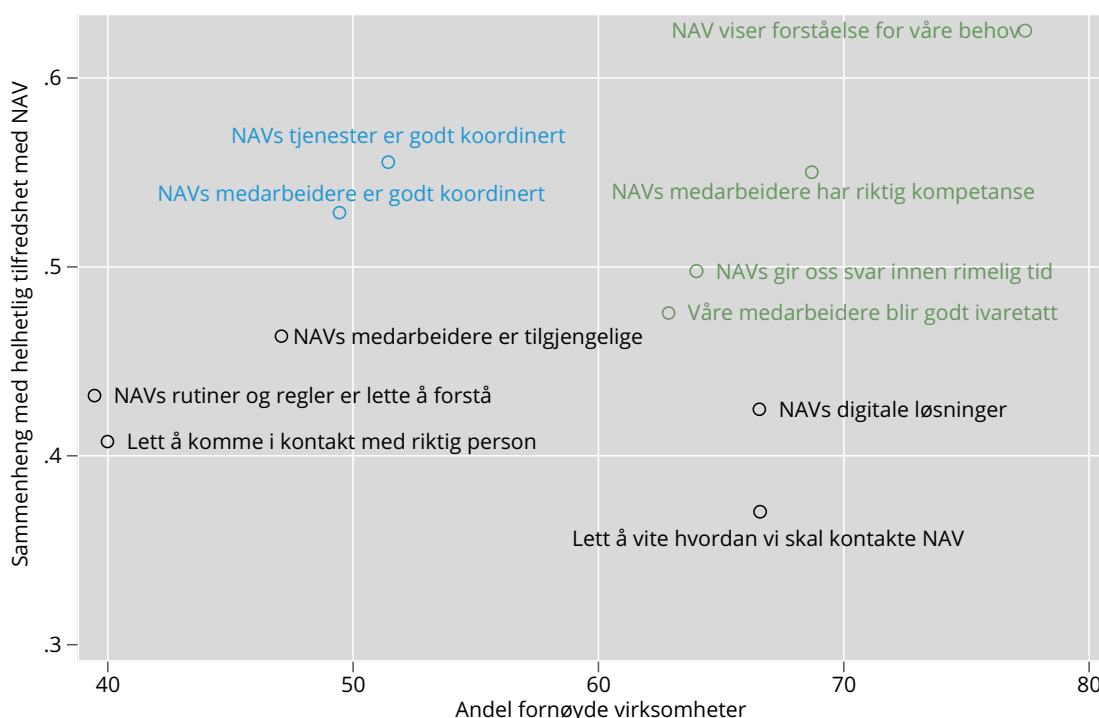
I nedre venstre del er det tre aspekter med liten andel fornøyde virksomheter og relativt lav sammenheng med tilfredsheten totalt sett: om NAVs rutiner og regler er lette å forstå (39 prosent fornøyde), om det er lett å komme i kontakt med riktig person i NAV (40 prosent fornøyde) og om NAVs medarbeidere er til-

gjengelige (47 prosent fornøyde). Den relativt lave tilfredsheten for spørsmålene om tilgjengeligheten til NAV-ansatte kan ses i lys av at flere virksomheter i fritekstkommentarer gir uttrykk for at de ønsker bedre mulighet for å kontakte NAV-ansatte direkte (altså ikke via NAV Kontaktsenter) på telefon, sms og epost.

På spørsmålet om det er lett å vite hvordan NAV skal kontaktes er andelen fornøyde imidlertid langt større (67 prosent). Kanskje skyldes forskjellen i skår på spørsmålene om tilgjengelighet at virksomhetene vet hvordan de kan få kontakt med NAV, selv om mange av virksomhetene egentlig foretrekker en mer direkte form for kontakt og eventuelt egen kontaktperson.

De virksomhetene som har størst utfordringer på grunn av koronasituasjonen gir gjennomgående mindre positive tilbakemeldinger på NAVs tjenester. Noe kan nok tilskrives at virksomhetene lar det totale inntrykket av NAV påvirke svarene på enkeltspørsmålene (Spector, 2006). Men vi ser også variasjoner i hvor mye det totale inntrykket påvirker svarene på spørsmålene i undersøkelsen. På spørsmålene som

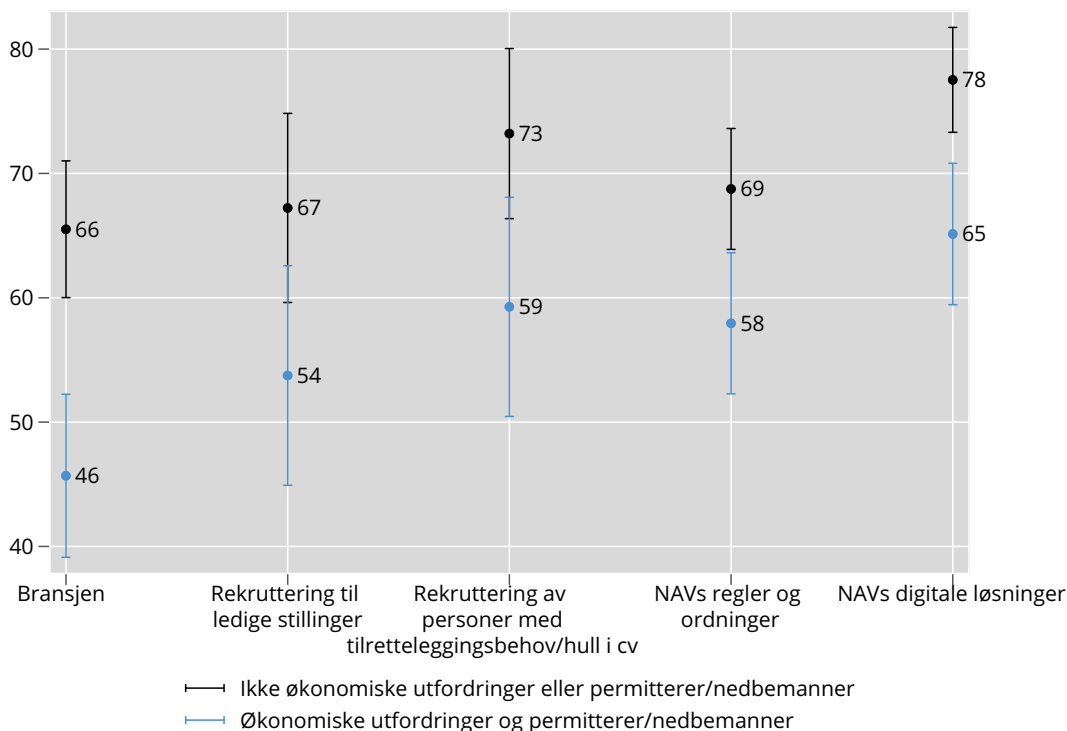
Figur 21: Tilfredshet med aspekter ved samhandlingen med NAV. Andel fornøyde virksomheter og sammenheng med overordnet tilfredshet (regresjonskoeffisienten).



inngår i Figur 21, er forskjellen i tilfredshet 7 til 16 prosentpoeng mellom de virksomhetene som har størst utfordringer i koronasituasjonen, og de som har minst utfordringer. Forskjellen i tilfredshet er minst på spørsmålene om medarbeidernes tilgjengelighet. På spørsmålet om NAVs medarbeideres kompetanse er forskjellen størst. Forskjellen er også stor på de andre spørsmålene der det både er stor andel fornøyde og relativt høy sammenheng med tilfredsheten med NAV (markert med blått i figuren: forståelse for behov, svar innen rimelig tid og at medarbeiderne blir ivaretatt). Virksomhetene med størst koronarelaterte utfordringer ville dermed kun hatt «forståelse for virksomhetens behov» i det grønne hjørnet (ikke i figur). Det er ikke så uventet at de i mindre grad opplever at deres medarbeidere blir godt ivaretatt, noe resultatene fra Personbrugerundersøkelsen underbygger. Lavere tilfredshet med kompetansen hos NAVs medarbeidere kan ha sammenheng med at de raskt skulle håndtere en ny og krevende situasjon. Det er også mulig at opplevelsen av lavere tilgjengelighet på telefon også påvirker vurderingen av kompetansen.

Resultatene på spørsmålet om NAV-medarbeidernes kompetanse kan også belyses med å se på hvor fornøyde virksomhetene er med NAV-ansattes kompetanse på ulike områder. Når vi ser på andelen fornøyde fordelt på virksomhetenes utfordringsbilde, er begge gruppene av virksomheter mest fornøyd med NAV-medarbeidernes kompetanse på NAVs digitale løsninger, og minst fornøyd med kompetansen om virksomhetenes bransje (Figur 22: Tilfredshet med NAV-medarbeidernes kompetanse på ulike kompetanseområder, fordelt på virksomheter som har mest og minst koronarelaterte utfordringer. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall.). På begge disse spørsmålene er det signifikant forskjell i tilfredsheten mellom de med mest og minst koronarelaterte utfordringer. På spørsmålet om bransjekunnskap er imidlertid forskjellen i andelen fornøyde på hele 20 prosentpoeng (46 prosent/66 prosent). Kanskje kan dette skyldes at NAVs kunnskap om bransjen er ekstra viktig for virksomhetene i denne situasjonen. Det er også mulig at omfanget av koronautfordringene har medført at det har vært behov for bransjekunnskap hos større deler av NAVs

Figur 22: Tilfredshet med NAV-medarbeidernes kompetanse på ulike kompetanseområder, fordelt på virksomheter som har mest og minst koronarelaterte utfordringer. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall.



organisasjon og større del av medarbeiderne i de ulike enhetene.

Koronasituasjonen og nye digitale løsninger har endret kontaktformene med NAV

Årets undersøkelse viser store endringer i virksomhetenes kontakt med NAV. Den største endringen er at andelen virksomheter som har hatt møte (enten hos virksomheten, på video eller hos NAV) med en NAV-medarbeider har falt fra 60 til 43 prosent (Figur 23: Arbeidsgivernes kontaktformer med NAV, prosent med 95 prosent konfidensintervall.). Selv om møte på video er inkludert, kan en del av denne endringen trolig tilskrives koronasituasjonen – både for NAV og virksomhetene.

Blant virksomhetene med størst utfordringer i koronasituasjonen er det kun 31 prosent som har hatt møte med NAV-medarbeidere, mens andelen er 48 prosent for virksomhetene med minst utfordringer. NAVs statistikk viser at antallet gjennomførte dialogmøte 2 ved sykefravær ble halvert i perioden mars-juni 2020 sammenlignet med samme periode i 2019. Vi kan også anta at særlig private virksomheter i langt mindre grad enn tidligere har hatt møter med NAV om rekrutteringsoppdrag i denne perioden, fordi rekrutteringsbehovet er redusert. De aller fleste virksomhetene med store utfordringer i koronasituasjonen er i privat sektor, som også i tidligere år har hatt mindre andel som har hatt møter med NAV-medarbeidere sammenlignet med virksomheter i offentlig sektor. Forskjellen mellom sektorene i andelen med møte med NAV-medarbeider har økt i år (36 prosent for privat sektor og 64 prosent for offentlig sektor), noe vi kan anta i stor grad har sammenheng med forskjeller i virksomhetenes koronarelaterte utfordringer.

Andelen av virksomhetene som har brukt NAVs innloggede tjenester (logget inn på nav.no, arbeidsplassen.no, eller altinn.no) økte mye fra 2018 til 2019 (fra 59 til 68 prosent). Grunnen var antakelig NAVs innføring av nye digitale løsninger for arbeidsgivere (Fris-Petersen & Nyberg, 2019). I år er andelen som har brukt NAVs innloggede tjenester ytterligere økt, til 72 prosent. Det kan ha sammenheng med utviklingen av digitale løsninger, men økningen ser også ut til å ha sammenheng med koronasituasjonen. 77 prosent av

de virksomhetene som har mest koronarelaterte utfordringer oppgir at de har brukt NAVs innloggede tjenester, mens andelen er 66 prosent for de virksomhetene som er minst berørt. Vi antar at koronarammede virksomheter i større grad bruker NAVs innloggede tjenester for å håndtere denne situasjonen, for eksempel digitalt skjema om permitteringer, oppsigelser eller innskrenkninger i arbeidstid (på nav.no).

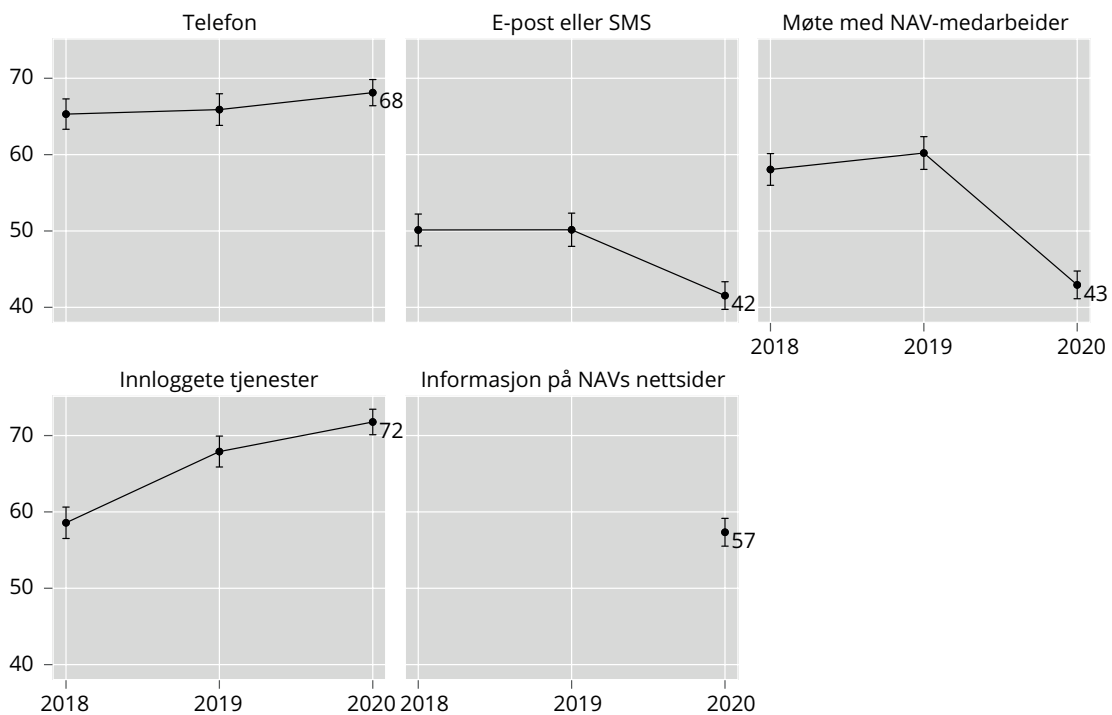
Andelen som har hatt kontakt med NAV på telefon har økt noe fra i fjor, fra 66 til 68 prosent. 72 prosent av virksomhetene som har mest utfordringer i koronasituasjonen har hatt kontakt med NAV på telefon, mot 65 prosent av virksomhetene med minst utfordringer. Det har vært en markert reduksjon i andelen virksomheter som har hatt kontakt med NAV på e-post eller sms, fra 50 prosent i 2019 til 42 prosent i år.

Når vi ser på virksomhetenes tilfredshet med ulike kontaktformer med NAV (Figur 24: Arbeidsgivernes tilfredshet med kontaktformer med NAV, prosent fornøyde virksomheter, med 95 prosent konfidensintervall.), er den viktigste endringen i år at andelen fornøyde virksomheter på telefonkontakt med NAV har gått ytterligere ned. 42 prosent er fornøyde med tilgjengeligheten på telefon (48 prosent i 2019), og 57 prosent er fornøyde med veiledning/informasjon på telefon (61 prosent i fjor). Tilfredsheten er imidlertid høyere for de virksomhetene som har hatt telefonkontakt med NAVs arbeidsgivertelefon (nasjonalt telefonnummer for arbeidsgivere).

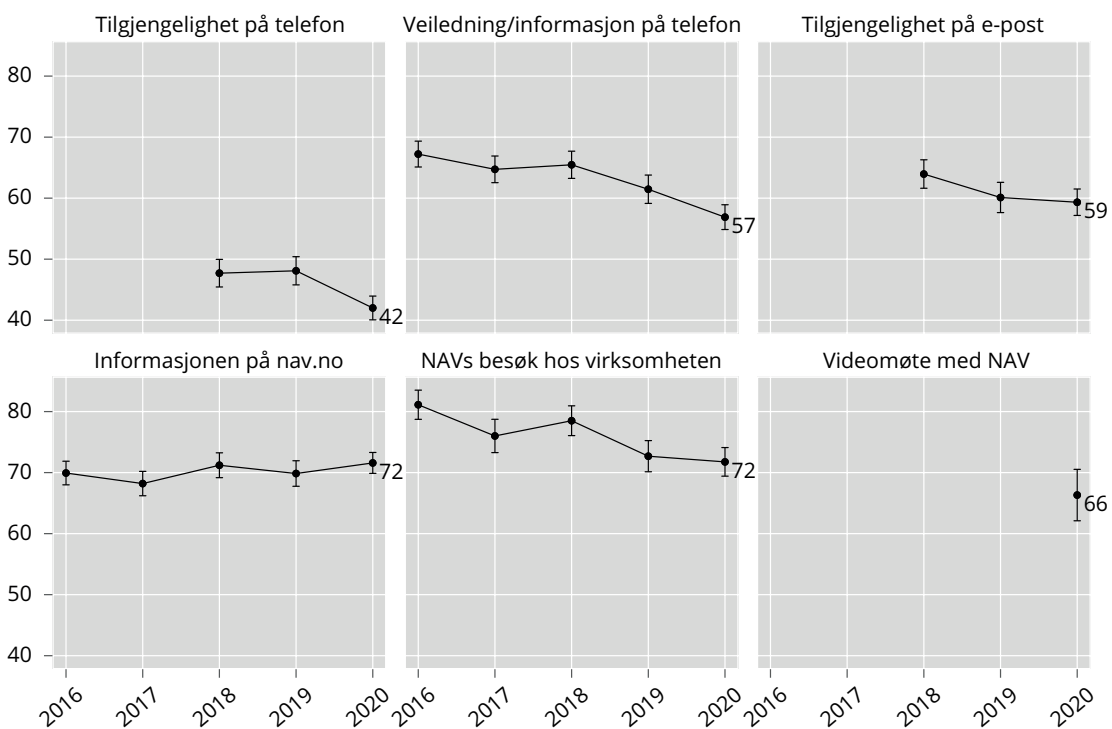
Virksomhetene fikk også spørsmål om hvor fornøyde eller misfornøyde de er med et utvalg digitale løsninger:

- 77 prosent er fornøyde med «Min side – arbeidsgiver» (samleside for arbeidsgivertjenester fra NAV)
- 70 prosent er fornøyde med NAVs digitale kontaktskjema for arbeidsgivere (skjemaer for lønnstilskudd, kurs, permitteringer, personalskjemaer med mer)
- 71 prosent er fornøyde med nav.no-siden «Koronavirus – hva gjelder i min situasjon» (fellesside for personbrukere og arbeidsgivere)
- 75 prosent er fornøyde med digitalt skjema om permitteringer, oppsigelser eller innskrenkninger i arbeidstid

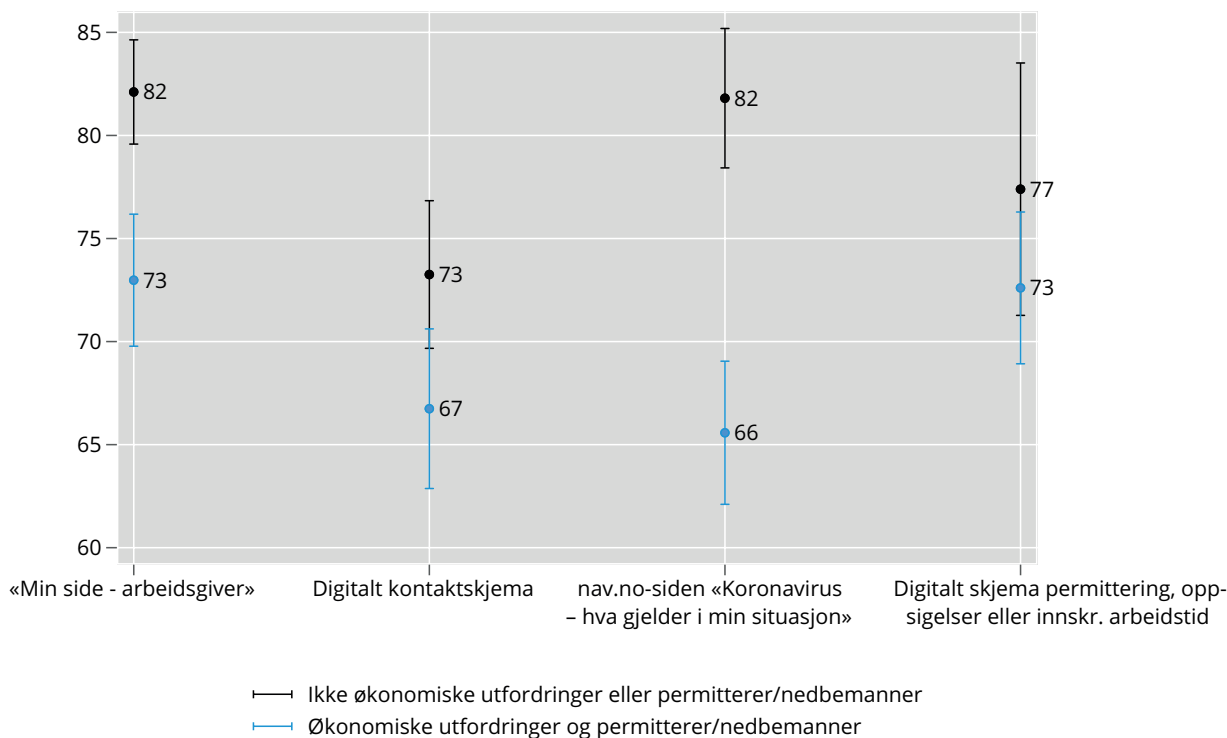
Figur 23: Arbeidsgivernes kontaktformer med NAV, prosent med 95 prosent konfidensintervall.



Figur 24: Arbeidsgivernes tilfredshet med kontaktformer med NAV, prosent fornøyde virksomheter, med 95 prosent konfidensintervall.



Figur 25: Arbeidsgivernes tilfredshet med digitale løsninger, kontaktformer med NAV, fordelt på virksomheter som har mest og minst koronarelaterte utfordringer. Prosent fornøyde, med 95 prosent konfidensintervall.



Både for «Min side – arbeidsgiver» og nav.no-siden er det signifikant lavere tilfredshet blant de virksomhetene med mest koronarelaterte utfordringer (Figur 25). For nav.no-siden er forskjellen størst. Det kan indikere at nav.no-siden har truffet best de virksomhetene som har hatt mer generelt behov for informasjon enn de med mer omfattende informasjonsbehov i en krevende situasjon. Vi kan heller ikke utelukke at forskjellen reflekterer at de mest rammede bedriftene også er misfornøyde med selve innholdet på siden, altså bistanden og ordningene som tilbys.

Digitale løsninger er godt mottatt og viktige for tilfredsheten med NAV

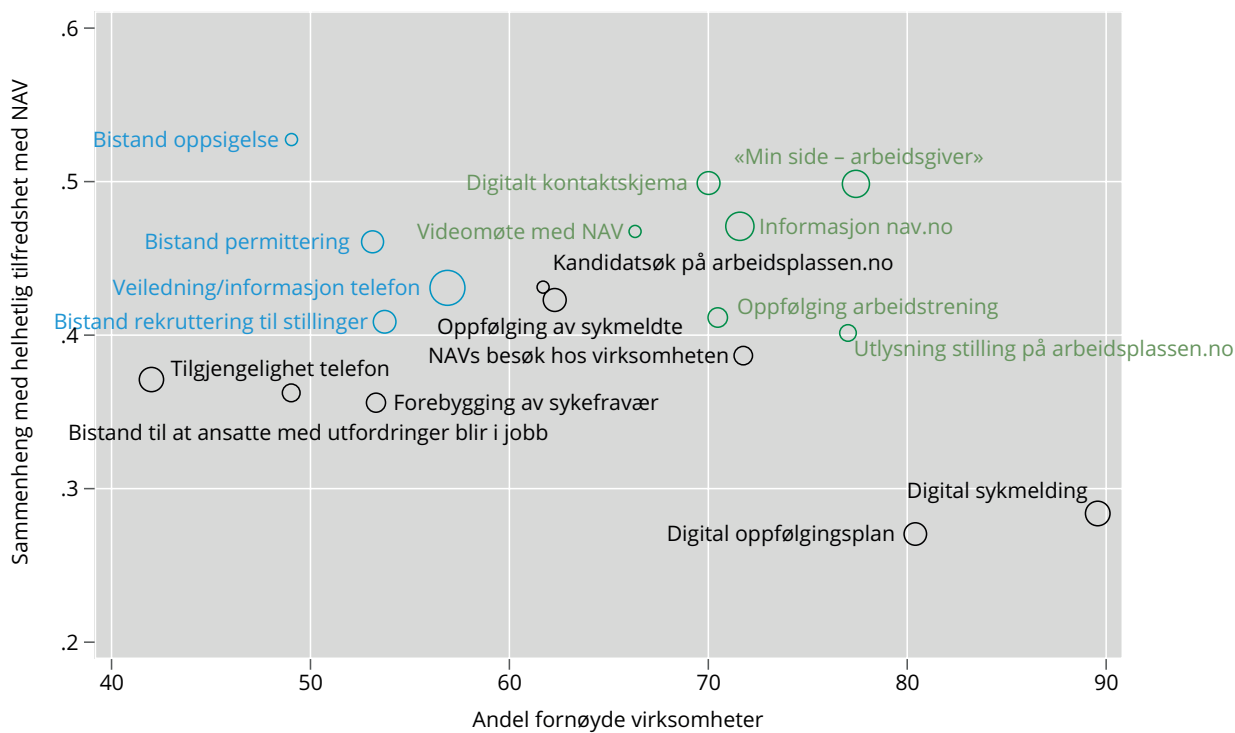
I denne delen ser vi på virksomhetenes tilfredshet med ulike tjenester fra NAV og i hvor stor grad disse har sammenheng med helhetlig brukertilfredshet. I Figur 26: Tilfredshet med NAVs tjenester. Andel fornøyde virksomheter og sammenhengen med overordnet tilfredshet (regresjonskoeffisienten), har vi tatt et utvalg av tjenester og satt andelen fornøyde opp mot tilfredsheten helhetlig sett med NAV. Langs den horisontale linjen vises andelen virksomheter som er for-

nøyde med den enkelte tjeneste, mens den vertikale linjen indikerer i hvor stor grad dette har sammenheng med tilfredsheten helhetlig sett (regresjonskoeffisienten). Sammenhengen indikerer hvor viktig tilfredsheten med en tjeneste er for tilfredsheten helhetlig sett med NAV. Størrelsen på sirkelene gir en indikasjon hvor stor andel av virksomhetene som har svart på spørsmålet.

I **øvre høyre del** av diagrammet finner vi de tjenestene som virksomhetene er relativt sett mest fornøyde med, og som har sterk sammenheng med tilfredsheten (grønn farge). «Min side - arbeidsgiver» skiller seg ut både med stor andel fornøyde virksomheter og sterk sammenheng med tilfredsheten. Andre digitale løsninger som digitalt kontaktskjema og informasjon på nav.no trekker også tilfredsheten med NAV opp. Videomøte med NAV, NAVs oppfølging på arbeidstrening og utlysning av stilling på arbeidsplassen.no har også relativt høy sammenheng med tilfredsheten helhetlig sett.

I **nedre høyre hjørne** av Figur 26: Tilfredshet med NAVs tjenester. Andel fornøyde virksomheter og

Figur 26: Tilfredshet med NAVs tjenester. Andel fornøyde virksomheter og sammenhengen med overordnet tilfredshet (regresjonskoeffisienten).



sammenhengen med overordnet tilfredshet (regresjonskoeffisienten), er de digitale løsningene for oppfølging av sykefravær. Disse har en stor andel fornøyde virksomheter, men liten betydning for den overordnede tilfredsheten. I fjorårets undersøkelse var sammenhengen med overordnet tilfredshet noe sterkere for disse aspektene. Det kan se ut til at disse løsningene hver for seg ikke løfter brukertilfredsheten så mye, men at de inngår i de digitale løsningene fra NAV som virksomhetene møter. Et perspektiv kan være at de digitale løsningene på sykefraværsområdet avløste løsninger som skapte misnøye og frustrasjon blant virksomhetene. Dette fanges ikke nødvendigvis opp når vi ser på hvordan nye løsninger påvirker tilfredsheten.

Midt i figuren, med middels tilfredshet og sammenheng med tilfredsheten med NAV helhetlig sett er NAVs oppfølging av sykmeldte (62 prosent fornøyde) og forebygging av sykefravær (53 prosent fornøyde). På begge disse tjenestene er tilfredsheten på samme nivå som i 2019.

I **øvre venstre hjørne** er de tjenestene som har stor sammenheng med helhetlig tilfredshet og samtidig en mindre andel fornøyde virksomheter (blå farge): bistand ved oppsigelse (49 prosent fornøyde), bistand ved permittering (53 prosent fornøyde) og veiledning/informasjon på telefon (57 prosent fornøyde). Dette er tre tjenester som står sentralt – og har vært prioritert – i NAVs bistand til arbeidsgivere i koronasituasjonen. Sirklens størrelse indikerer at det er en langt større andel av virksomhetene som sier at de har fått veiledning/informasjon på telefon enn bistand ved permittering – og særlig bistand til oppsigelse. For bistand ved permittering er andelen fornøyde redusert med 4 prosentpoeng fra i fjor, mens det er en mindre reduksjon i virksomheter som er fornøyde med bistand ved oppsigelse.

Vi finner også NAVs bistand til rekruttering av ledige stillinger (54 prosent fornøyde) i øvre venstre hjørne. Tilfredsheten er redusert fra 2019 (61 prosent fornøyde). NAVs bistand ved rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i CV-en (59

prosent fornøyde, ikke vist i figur) er også i det blå hjørnet.

Helhetsbildet for NAVs markedsrettede bistand ser dermed ut til å være at de nye digitale løsningene er godt mottatt og er viktige for virksomhetene, mens oppfattelsen av NAV-kontorenes bistand i rekrutteringsarbeidet er mer blandet. Arbeidspresset i koronasituasjonen kan ha bidratt til dette bildet.

Drøfting: arbeidsgivernes tilfredshet med NAV i koronasituasjonen

I denne delen trekker vi sammen og drøfter resultatene fra de foregående analysene. Mens personbrugerne er noe mindre fornøyde med NAV i 2020 enn i 2019, er tilfredsheten helhetlig sett uendret blant arbeidsgiverne. Tilfredsheten er klart lavere blant de mange virksomhetene i privat sektor som har økonomiske utfordringer og driftsinnskrenkninger enn blant virksomheter som ikke har disse utfordringene. Vi ser også at tilfredsheten med NAVs håndtering av koronasituasjonen er lavere enn tilfredsheten helhetlig sett med NAV.

Siden undersøkelsen ikke har spørsmål om forskutteringsordningen for lønn ved permittering, har vi lite grunnlag for å vurdere betydningen av at ordningen først var på plass i juni. Dette kan ha påvirket tilfredsheten med NAV blant virksomheter som har permittert eller vurderer å permittere.

NAVs koordinering av tjenester og koordinering mellom medarbeiderne i NAV får både lav skår og ser ut til å trekke ned tilfredsheten med NAV helhetlig sett. Det samme gjelder tilgjengeligheten på telefon og veiledning/informasjon på telefon, der andelen for-

nøyde er mindre enn i fjor. Også for bistand ved permittering og oppsigelse er det liten andel fornøyde virksomheter og høy sammenheng med tilfredsheten totalt sett.

Samtidig er det en stor andel fornøyde og positiv påvirkning på tilfredsheten med NAV helhetlig sett på spørsmålet om NAV viser forståelse for virksomhetens behov. Det er også positiv tilbakemelding på NAV-medarbeidernes kompetanse. Tilfredsheten med NAV ser også ut til å bli trukket opp av høy tilfredshet med NAVs nye digitale løsninger: «Min-side arbeidsgiver», digitalt kontaktskjema, nav.no-siden «Koronavirus – hva gjelder i min situasjon» og skjema om permitteringer, oppsigelser eller innskrenkninger i arbeidstid. Det er også gode tilbakemeldinger på informasjonen på nav.no. Samlet sett er det positiv respons på løsningene for å styrke den digitale samhandlingen mellom virksomhetene og NAV, også inn mot koronasituasjonen.

Den økte arbeidsledigheten under koronapandemien gjør at det er viktig for NAV å samarbeide godt med arbeidsgivere om rekruttering. Helhetsbildet for NAVs markedsrettede bistand er at de nye digitale løsningene er godt mottatt, mens tilbakemeldingene på NAV-kontorenes bistand i rekrutteringsarbeidet er mer blandet. Arbeidspresset i koronasituasjonen kan ha bidratt til dette bildet.

Selv om tilfredsheten med NAV helhetlig sett er uendret, er bildet samlet sett at NAV har leveranseutfordringer overfor de virksomhetene som har omfattende utfordringer i koronasituasjonen. Samtidig ser det ut til at de nye digitale løsningene bidrar til å opprettholde nivået på tilfredsheten med NAV.

Referanser

- Andreev, L. (2016). Hvor lenge er folk arbeidsledige? *Arbeid og velferd*(2), 29-48.
- Arbeids- og sosialdepartementet. (2005). *St.prp. nr. 46 (2004-2005): Ny arbeids- og velferdsforvaltning*.
- Bakken, F. M. & Vidal-Gil, E. (2020). Forskuddsbeløp av dagpenger under koronakrisen - 1 av 3 dagpengesøkere mottok forskudd den første måneden. *Arbeid og velferd*(2), 39-60.
- Beach, M. C., Duggan, P. S., Cassel, C. K. & Geller, G. (2007). What Does 'Respect' Mean? Exploring the Moral Obligation of Health Professionals to Respect Patients. *Journal of General Internal Medicine*, 22(5), 692-695.
- Boix, C. & Posner, D. N. (1998). Social Capital: Explaining its Origins and Effects on Government Performance. *British Journal of Political Science*, 28(4), 686-693.
- Darwall, S. L. (1977). Two Kinds of Respect. *Ethics*, 88(1), 36-49. doi: 10.1086/292054
- Delhey, J. & Newton, K. (2005). Predicting Cross-National Levels of Social Trust: Global Pattern or Nordic Exceptionalism? *European Sociological Review*, 21(4), 311-327.
- Eikemo, T. A. & Clausen, T. H. (2012). *Kvantitativ analyse med SPSS*. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Friis-Petersen, S. & Nyberg, T. E. (2019). *NAVs Arbeidsgiverundersøkelse 2019: Resultater og påvirkningsfaktorer* (Rapport-serie 3/2019). Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Frischsenteret. (2020). Frisch om korona. Hentet 29 juni 2020 fra https://www.frisch.uio.no/om-oss/Nyheter/2020_korona/
- Gjerde, A., Engel Jensen, M. C. & Sørbø, J. (2020). Den store nedstengningen: Arbeidsmarkedet gjennom første del av koronakrisen. *Arbeid og velferd*(2), 3-24.
- Gulbrandsen, T. (2000). Om tillit. *Sosiologi i dag*, 30, 67-95.
- Hansen, H.-T., Christensen, D. A. & Aars, J. (2017). Klagegapet, isfjellet og stiene. I D. A. Christensen, T. Skogedal Lindén, B. Ytre-Arne & J. Aars (Red.), *Tjenestedemokratiet: velferdsstaten som arena for deltakelse* (s. 40-60). Oslo: Universitetsforlaget.
- Hellevik, O. (2015). Hva betyr respondentbortfallet i intervjuundersøkelser? *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 56(2), 211-231.
- James, O. (2009). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 1-17. doi: 10.1093/jopart/mum034
- Kjøllestad Eide, K. & Nonseid, J. (2017). Innbyggerundersøkelsen 2017 - Hva mener innbyggerne? *Difi-rapport*, 2017(6).
- LaHuis, D. M., Hartman, M. J., Hakoyama, S. & Clark, P. C. (2014). Explained Variance Measures for Multilevel Models. *Organizational Research Methods*, 17(4), 433-451. doi: 10.1177/1094428114541701
- Lande, S. (2015). *Hva gjør brukerne etter NAV?* (NAV-rapport 2015:1). Oslo: NAV.
- Luhmann, N. (1999). *Tillid - en mekanisme til reduktion af social kompleksitet*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Mehmetoglu, M. & Jakobsen, T. G. (2017). *Applied Statistics in Stata*. London: Sage.

- Morgeson, F. V. & Petrescu, C. (2011). Do they all perform alike? An examination of perceived performance, citizen satisfaction and trust with US federal agencies. *International Review of Administrative Sciences*, 77(3), 451-479. doi: 10.1177/0020852311407278
- NAV. (2019a). NAVs omverdensanalyse 2019. *NAV-rapport*.
- NAV. (2019b). *NAVs virksomhetsstrategi*. Oslo: Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- NAV. (2020). Søknader om dagpenger. Hentet 24. aug 2020 fra <https://www.nav.no/no/nav-og-samfunn/statistikk/flere-statistikkområder/relatert-informasjon/soknader-om-dagpenger>
- NHO. (2020). NHOs medlemsundersøkelse: 1 av 5 planlegger oppsigelser. Hentet 26. aug 2020 fra <https://www.nho.no/tema/arbeidsliv/koronaviruset/nhos-medlemsundersokelse-1-av-5-planlegger-oppsigelser/>
- NOU 2020:9. (2020). *Blindsonen — Gransking av feilpraktiseringen av folketrygdlovens oppholds krav ved reiser i EØS-området*. Oslo: Arbeids- og sosialdepartementet.
- Nyberg, T. E., Grøgaard, J. B. & Arntzen, A. (2016). Påvirker sosial kapital kommunale styringsprestasjoner i Norge? *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 56(4), 397-435.
- Nyberg, T. E., Otterbekk, S. R., Friis-Petersen, S. & Thorgersen, A. (2020). Lokale variasjoner i brukertilfredshet: Er årsaken trekk ved NAV-kontorene eller kjennetegn ved brukerne? *Arbeid og velferd*(1), 23-38.
- Nyberg, T. E., Thorgersen, A., Holbæk-Johansen, J., Otterbekk, S. R. & Friis-Petersen, S. (2019). *NAVs personbrukerundersøkelse 2019: resultater og påvirkningsfaktorer* (Rapport-serie 4/2019). Arbeids- og velferdsdirektoratet.
- Putnam, R. D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. New Jersey: Princeton University Press.
- Respons Analyse. (2020). *Tillitsbarometeret: Landsomfattende velgerundersøkelse 8.-23. juni 2020*. Oslo: Respons Analyse.
- Spector, P. E. (2006). Method Variance in Organizational Research: Truth or Urban Legend? *Organizational Research Methods*, 9(2), 221-232. doi: 10.1177/1094428105284955
- StataCorp. (2017). *Poststratification for survey data*. College Station, Tex: StataCorp.
- Sturgis, P. (2004). Analysing Complex Survey Data: Clustering, Stratification and Weights. *Social Research Update*(43).
- Weerakkody, V., Irani, Z., Lee, H., Hindi, N. & Osman, I. (2014). A Review of the Factors Affecting User Satisfaction in Electronic Government Services. *International Journal of Electronic Government Research*, 10(4), 21-56. doi: 10.4018/ijegr.2014100102
- Wollebæk, D. & Bock Seggaard, S. (2011). Sosial kapital i Norge: oljen i maskineriet? I D. Wollebæk & S. Bock Seggaard (Red.), *Sosial kapital i Norge* (s. 11-24). Oslo: Cappelen Damm Akademisk.

Vedlegg 1: metode for Personbrukerundersøkelsen

Innsamling av data

Undersøkelsen ble rettet mot tilfeldig utvalgte personbrukere som har søkt på en statlig ytelse fra NAV og/eller har fått en oppfølgingstjeneste. Utvalgene omtales som henholdsvis forvaltnings- og oppfølgingsutvalget. *Forvaltningsutvalget* trekkes fra et register med brukere som har søkt på ytelser i perioden januar-mai 2020. Det er kun ytelser med få brukere hvor det er gjort uttrekk fra de tidlige månedene. Kommunale ordninger som sosialhjelp inngår ikke i uttrekket, men disse kan være registrert under oppfølging. *Oppfølgingsutvalget* trekkes fra brukere som fikk oppfølging fra NAV i løpet av samme periode, og omfatter personer med ulik varighet på ordningene. Gruppene som inngår i de to utvalgene fremgår i Vedlegg 2.

I praksis vil personer fra bestemte utvalg i mange tilfeller også ha erfaring med andre deler av NAV. For eksempel vil mange brukere som er under arbeidsrettet oppfølging også ha søkt om ytelser. Hvilken utvalgsgruppe disse havnet i var tilfeldig.

Fra 2020 har NAV fylker fått tilbud om å utvide oppfølgingsutvalget, slik at det er mulig å få representative resultater på lokal- eller regionalt nivå. Det er derfor flere respondenter i år enn tidligere (Nyberg et al., 2019).

127 487 brukere ble tilfeldig trukket fra NAVs registre til å delta i undersøkelsen.⁷ Disse fikk først tilsendt et invitasjonsbrev med lenke og passord for å svare. Deretter fikk de som ikke svarte, en sms-påminnelse, og noen ble ringt med tilbud om å svare over telefon (forutsatt at telefonnummer var tilgjengelig). I samtlige kanaler har brukeren blitt informert om at det er frivillig og delta, hvordan dataene behandles og hvilke rettigheter brukeren har ved deltakelse. Datainnsamlingen ble gjennomført av Opinion.

Innsamlingen ble gjennomført med den hensikt å oppnå et visst antall respondenter (måltall) for undergrupper bestående av fylke og brukergruppe. Målet

har derfor vært å oppnå måltall for de enkelte undergrupper, ikke å oppnå en så stor svarrate som mulig. Totalt har 16 250 brukere fullført undersøkelsen. Det gir en svarrate på 13 prosent. Øvrige nøkkeltall for innsamlingen er gjengitt i Vedleggstabell 1: nøkkeltall for datainnsamlingen.

Vedleggstabell 1: nøkkeltall for datainnsamlingen

Bruttoutvalg - brevutsendelser	127 487
Bruttoutvalg - telefon	22 269
Bruttoutsendelse - sms	76 013
Svarinngang web via brev - fullstendige intervju	9 253
Svarinngang web via sms - fullstendige intervju	6 644
Svarinngang web - ufullstendige intervju	13 627
Screenet ut webundersøkelse (ikke vært i kontakt med NAV)	1 310
Svarinngang telefon - antall ringt	10 002
Svarinngang telefon - fullførte intervju	353
Svarinngang telefon - delvis fullførte intervju	20
Svarinngang telefon - ikke svar (nekt)	2 063
Svarinngang telefon - ikke nådd	7 243
Kontaktet (svar + ufullstendige svar + avslag)	31 960
Svarrate (fullstendige svar / utvalg)	13 %
Kontaktrate (kontakt / bruttoutvalg)	25 %
Svarvillighet (fullstendige svar / kontakt)	51 %

Svarraten på 13 prosent er trolig tilstrekkelig for å oppnå robuste estimater i analysen (Hellevik, 2015). Det kan imidlertid være skjevheter i resultatene som ikke fullt ut løses ved vektning (se mer om vektning under). Tidligere frafallsanalyser har vist at yngre personer er noe underrepresentert i materialet, i likhet med andre surveyundersøkelser (Hellevik, 2015).

Vektning

Vektete resultater benyttes i både analyser og tabeller. Innsamlingen av dataene ble stratifisert på undergruppene fylke og brukergruppe for å få tilstrekkelige antall svar fra alle undergrupper. Som følge av dette blir noen grupper over- og underrepresentert i utvalget. Vektning gjøres for å kompensere for disse skjevhetene. Skjevheter justeres ved at noen av respondentene tillegges mer eller mindre vekt ut fra hvilken gruppe de tilhører (Eikemo & Clausen, 2012).

⁷ Takk til Ola Thune i Arbeids- og velferdsdirektoratet.

Vanligvis blir Personbrukerundersøkelsen vektet (etterstratifisert) mot den totale populasjonen for året før for hver av undergruppene (Nyberg et al., 2019; StataCorp, 2017; Sturgis, 2004). For forvaltningsutvalget telles populasjonen som totalt antall innkomne søknader fra unike personer for den enkelte gruppe, mens tilsvarende for oppfølgingsutvalget er totalt unike antall personer som har vært registrert på ordningen i løpet av fjoråret. Siden vi i 2020 har betydelige endringer i populasjonen sammenlignet med året før, har vi i år valgt å vekte mot populasjonen slik den fremstår i perioden januar-mai 2020. Vi mener dette gir et mer reelt bilde av situasjonen, enn om vi skulle vektet som vanlig. Populasjonen fremkommer i .

Presentasjon av funnene

I rapporten presenterer vi mange funn i «prosent» og «andeler» av brukerne. Dette er andelen som har svart 4-6 på en sekspunkts Likertskala.

Vedlegg 2: populasjonen for utvalgsgruppene

	Beholdningsutvalg				
	Arbeidssøkere	Enslige forsørgere	Neds. arb.evne (eksl AAP)	Arbeidsavklaringspenger (AAP)	Sykmeldte*
Oslo	81567	1501	12502	15993	10122
Rogaland	41205	1098	7088	11303	8007
Møre og Romsdal	23404	569	3557	6650	5705
Nordland	18523	529	3980	5972	5644
Viken	114894	2684	19520	28701	22837
Innlandet	30349	796	6259	9164	7892
Vestfold og Telemark	36554	1148	6585	9756	8185
Agder	26211	832	5385	9695	6569
Vestland	56141	1290	9185	14195	11606
Trøndelag	39497	1063	7324	11173	9943
Troms og Finnmark	20443	569	3932	6685	5422
Sum	488788	12079	85317	129287	101932

	Forvaltningsutvalg										
	Alderspensjon	Barnebidrag	Barne-trygd**	Foreldre-penger	Hjelpe-og grunnstønad	Hjelpe-midler	Kontant-støtte	Fam. m/ syke barn***	Andre ytelser****	Uføre-trygd	Sum
Oslo	2517	857	4834	4794	349	5534	2369	2318	193	1643	164848
Roga-land	2261	645	3203	2617	301	3530	1666	1932	101	1037	95583
Møre og Romsdal	1510	325	1443	1212	135	2200	662	1052	37	547	54365
Nordland	1312	368	1417	1022	133	2549	554	776	37	874	48598
Viken	6215	1860	7704	5697	726	12402	3664	4293	299	2852	259945
Innlandet	2169	455	1931	1499	220	3919	791	1022	80	1014	75056
Vestfold og Telemark	2465	691	2413	1679	252	4326	1079	1416	107	1127	87355
Agder	1593	487	1700	1341	241	2795	835	989	55	1083	66577
Vestland	3096	705	3609	3390	368	5400	2076	2056	109	1204	127921
Trønde-lag	2367	612	2939	2253	380	4442	1335	1657	74	1219	95882
Troms og Finnmark	1230	421	1541	1149	131	3036	591	757	33	706	52244
Sum	26735	7426	32734	26653	3236	50133	15622	18268	1125	13306	1128374

*varighet fra 12 uker

** manuelle saker

*** omsorgspenger, pleiepenger, opplæringspenger

**** gjenlevendeytelse, supplerende stønad, ménerstatning

Vedlegg 3: spørreskjema for Personbrukerundersøkelsen med deskriptiv statistikk

Enkelte spørsmål og svar er forkortet										
	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n	
			nedre	øvre			nedre	øvre		
<i>Språk</i>										15 023
Norsk bokmål					84	0	83	84		
Nynorsk					6	0	5	6		
Samisk					0	0	0	0		
Engelsk					4	0	4	5		
Polsk					3	0	3	4		
Litauisk					2	0	1	2		
Arabisk					2	0	1	2		
Ikke oppgitt					0	0	0	0		
<i>Kontakt med NAV siste seks måneder</i>										15 023
Snakket med ansatte på det lokale NAV-kontoret					30	0	29	31		
Ringte NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)					29	0	28	30		
Mottok brev fra NAV, på papir					41	1	40	42		
Sendte brev til NAV, på papir					11	0	10	11		
Logget meg inn på nav.no eller arbeidsplassen.no, f.eks. for å sende eller motta					80	0	79	80		
Brukte NAVs nettsider til å finne informasjon (f.eks. nav.no, arbeidsplassen.no)					54	1	53	55		
Brukte chatbot (automatisk chat) via nav.no					12	0	11	13		
Chattet med NAV-ansatt via nav.no					22	0	21	23		
Brukte sosiale medier (f.eks. Facebook, Twitter, LinkedIn)					5	0	5	6		
Snakket med ansatt ved NAV hjelpemiddel-sentral					6	0	6	7		
Annen kontakt					5	0	4	5		
<i>Hvor mange ganger vil du anslå at du har vært i kontakt med NAV de siste seks månedene?</i>										15 023
1 gang					19	0	18	19		
2-3 ganger					39	1	38	40		
4-9 ganger					28	0	27	29		
10 ganger eller flere					10	0	9	10		
Vet ikke / ønsker ikke å svare					5	0	5	6		
Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?	4,1	,02	4,0	4,1	66	1	65	67	14 528	
Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?	4,0	,02	3,9	4,0	66	1	65	67	14 559	
Jeg blir møtt med respekt fra NAV	4,5	,02	4,4	4,5	77	0	76	78	13 737	
Jeg er trygg på at NAV ivaretar mine rettigheter	4,2	,02	4,1	4,2	69	1	68	70	14 534	
Jeg får informasjonen jeg har behov for	4,0	,02	4,0	4,0	64	1	63	65	14 649	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Det er enkelt å få kontakt med NAV når jeg har behov for det	3,7	,02	3,6	3,7	55	1	54	56	14 084
Det er enkelt å klage til NAV dersom jeg ønsker det	3,4	,02	3,3	3,4	47	1	45	48	8 295
Ulike enheter i NAV er godt samordnet	3,3	,02	3,3	3,3	45	1	44	46	8 503
NAV er for opptatt av å kontrollere mine aktiviteter og opplysninger	3,3	,02	3,3	3,4	44	1	43	46	10 843
Veiledningen jeg har fått fra ansatte ved det lokale NAV-kontoret	4,4	,03	4,3	4,4	74	1	72	76	4 882
Veiledningen jeg har fått fra NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)	4,2	,03	4,2	4,3	70	1	68	72	4 442
Veiledningen jeg har fått fra chatbot (automatisk chat) via nav.no	3,4	,05	3,3	3,5	49	2	46	52	1 255
Veiledningen jeg har fått fra chat med NAV-ansatt via nav.no	4,4	,03	4,3	4,4	75	1	73	77	2 830
Informasjonen på NAVs nettsider (nav.no)	4,1	,01	4,1	4,2	71	1	70	72	12 207
Servicen jeg har fått fra NAV hjelpemiddelsentral	4,6	,07	4,5	4,8	82	2	78	85	784
Utvalget av ledige stillinger på NAVs nettsider (arbeidsplassen.no)	4,2	,02	4,1	4,2	72	1	70	73	5 113
Digital aktivitetsplan på nav.no	4,0	,02	4,0	4,1	66	1	65	68	6 742
Digital oppfølgingsplan ved sykefravær	4,2	,03	4,1	4,2	71	1	69	73	5 463
Meldekort på nav.no (f.eks. for dagpenger, arbeidsavklaringspenger eller tiltaks)	4,5	,02	4,5	4,6	80	1	79	81	7 946
NAV-kontorets åpningstider	3,6	,02	3,6	3,7	54	1	53	56	9 161
Reiseavstanden fra der jeg bor til mitt NAV-kontor	4,9	,02	4,9	4,9	87	0	86	87	11 666
<i>På hvilken måte foretrekker du å ha kontakt med NAV?</i>									15 022
Foretrekker: snakke med ansatte på det lokale NAV-kontoret					55	1	54	56	
Ringe NAVs kontaktsenter (på telefon 55 55 33 33)					31	0	30	32	
Motta brev fra NAV, på papir					19	0	18	19	
Sende brev til NAV, på papir					7	0	6	7	
Logge meg inn på nav.no eller arbeidsplassen.no, f.eks. for å sende eller motta beskjeder					70	0	69	71	
Bruke NAVs nettsider til å finne informasjon (f.eks. nav.no, arbeidsplassen.no)					47	1	46	48	
Bruke chatbot (automatisk chat) via nav.no					10	0	10	11	
Chatte med NAV-ansatt via nav.no					33	0	32	34	
Bruke sosiale medier (f.eks. Facebook, Twitter, LinkedIn)					6	0	5	6	
Snakke med ansatt ved NAV hjelpemiddelsentral					10	0	9	10	
Annet, spesifiser:					2	0	2	3	
Vet ikke / ikke aktuelt					2	0	2	2	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
<i>Hva gjaldt din siste søknad til NAV?</i>									15 021
Dagpenger (ved arbeidsledighet og permittering, inkludert forskuddsordningen pga. koronasituasjonen)					38	0	37	39	
Arbeidsavklaringspenger (AAP)					11	0	10	11	
Foreldrepenger					5	0	5	6	
Sykepenger					10	0	9	10	
Uføretrygd					5	0	5	6	
Alderspensjon					3	0	3	3	
Økonomisk sosialhjelp					4	0	4	4	
Kontantstøtte					1	0	1	2	
Stønning til enslig mor eller far (f.eks. overgangsstønning, stønning til barnetilsyn, tilleggsstønnader og stønning til sko)					6	0	5	6	
Omsorgspenger, pleiepenger eller opplæringspenger					2	0	2	3	
Grunn- eller hjelpestønning					1	0	1	2	
Hjelpemiddel					3	0	2	3	
Kompensasjonsordning for selvstendig næringsdrivende og frilansere (som følge av koronasituasjonen)					3	0	3	3	
Annet, spesifiser:					4	0	4	5	
Ikke aktuelt					3	0	3	3	
<i>Tenk på den siste søknaden. Hvordan søkte du?</i>									14 574
På internett (nav.no)					83	0	82	83	
Sendte søknad på papir i posten					7	0	6	7	
På papir og leverte på NAV-kontor					4	0	4	5	
Annet / husker ikke					6	0	6	7	
<i>Hvilken type hjelpemiddel gjaldt den siste søknaden?</i>									297
Høreapparat eller ortopedisk hjelpemiddel					12	1	10	14	
Annet hjelpemiddel					65	3	60	70	
Vet ikke / husker ikke					23	2	19	29	
Fornøyd med søknadsprosessen, alt i alt	4,3	,02	4,2	4,3	72	0	71	73	14 051
Tiden det tok fra jeg søkte til jeg fikk svar på søknaden	3,8	,02	3,8	3,9	61	1	60	62	13 345
Informasjonen fra NAV mens jeg ventet på svar	3,6	,02	3,5	3,6	53	1	51	54	12 063
Informasjonen jeg fikk sammen med vedtaket	4,2	,02	4,2	4,2	71	1	70	72	12 290
Forstå informasjonen om ordningen (f.eks. regler og plikter)	4,0	,02	3,9	4,0	65	1	64	66	13 788
Forstå hvilken informasjon NAV trenger fra meg for å behandle søknaden	4,2	,02	4,2	4,3	72	0	71	73	13 883
Finne informasjon om saksbehandlingstiden	3,7	,02	3,7	3,8	58	1	57	59	12 340
Forstå hvordan beløpet jeg får utbetalt er beregnet	3,7	,02	3,7	3,8	58	1	57	59	12 358

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Forstå hvilke regler som er brukt for å fatte vedtaket	3,8	,02	3,7	3,8	59	1	58	60	12 200
Størrelsen på det beløpet jeg får fra NAV	4,1	,02	4,0	4,1	67	1	66	69	9 311
Det hjelpemiddelet jeg får	5,1	,17	4,8	5,4	95	1	91	97	224
<i>Søknad: ble denne innvilget eller avslått?</i>									14 573
Innvilget					65	1	64	66	
Delvis innvilget					3	0	2	3	
Avslått					5	0	4	5	
Fortsatt under behandling					23	0	22	24	
Husker ikke / ikke aktuelt / ønsker ikke å svare / annet					5	0	4	5	
<i>Har du gjort noe av det følgende de siste seks månedene?</i>									5 289
Hatt avtalt møte med en NAV-ansatt (på NAV-kontoret, på f.eks. telefon/video, el.)					53	1	51	55	
Deltatt på informasjonsmøte på NAV-kontoret (inkludert møte på f.eks. video)					11	1	10	12	
Deltatt i tiltak for å komme i jobb eller aktivitet					22	1	21	24	
Kontaktet NAV-kontoret fordi jeg trengte penger					16	1	14	17	
Husker ikke / ønsker ikke å svare					30	1	28	32	
<i>Hvordan hadde du kontakt med veileder?</i>									3 534
Fysisk møte på NAV-kontoret					60	2	57	63	
Fysisk møte utenfor NAV-kontoret (f.eks. på café, arbeidsplass eller annet sted)					10	1	8	12	
Telefon					70	1	67	73	
Videomøte					5	1	4	6	
Chat					27	1	24	29	
Annet					6	1	5	8	
Husker ikke / ønsker ikke svare					0	0	0	1	
<i>Har ett eller flere av møtene handlet om følgende?</i>									3 628
Skaffe jobb					40	1	38	43	
Få mer kompetanse og/eller utdanning					19	1	17	21	
Komme i aktivitet					28	1	26	30	
Oppfølging av sykefravær					21	1	20	23	
Problemer med min helse					29	1	26	31	
Økonomisk sosialhjelp, gjeldsrådgivning, bolig eller lignende					18	1	16	21	
Annet, spesifiser:					14	1	12	16	
Husker ikke / ønsker ikke å svare					6	1	5	8	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Oppfølging: tid det tok til jeg fikk oppfølging	4,1	,04	4,0	4,2	70	1	67	73	3 527
Tiden det tok fra vi avtalte et møte til vi hadde selve møtet	4,5	,05	4,4	4,6	80	1	77	83	3 177
Hjelpen fra NAV-ansatte til å finne relevante stillinger	3,6	,07	3,5	3,7	53	2	49	57	1 004
Tiden det tok til jeg kunne starte i tiltak	4,3	,08	4,1	4,4	71	2	66	75	1 103
NAVs (eller tiltaksarrangørens) tiltak for å hjelpe meg over i jobb/aktivitet	4,1	,09	3,9	4,3	65	2	60	69	1 137
Gruppeveiledning, informasjonsmøte eller kurs	3,8	,06	3,6	3,9	56	2	52	60	1 370
Den tekniske løsningen for å møtes på video	4,7	,19	4,3	5,1	87	5	73	94	164
Å møte veileder på video i stedet for andre møteformer	4,6	,17	4,3	4,9	81	6	68	90	164
Veileder forstår min situasjon	4,6	,05	4,5	4,7	79	1	76	81	3 343
Veileder og jeg respekterer hverandre	5,1	,04	5,0	5,2	89	1	86	91	3 337
Veileder og jeg arbeider mot mål som vi er blitt enige om	4,7	,05	4,6	4,8	80	1	77	82	3 164
Veileder og jeg er enige om hva som er viktig for meg å ta tak i fremover	4,7	,06	4,6	4,8	81	1	78	83	3 022
Veileder har god kunnskap om arbeidsmarkedet	4,5	,06	4,4	4,6	76	2	72	79	1 743
Veileder har god kunnskap om hva NAV kan hjelpe meg med	4,6	,05	4,5	4,7	77	2	73	80	2 989
Veileder er opptatt av mine muligheter for å komme i arbeid	4,7	,05	4,6	4,8	80	2	77	83	2 460
Jeg har ventet unødvendig lenge på oppfølging eller aktiviteter fra NAV	3,1	,05	3,0	3,2	41	1	38	44	3 324
Jeg har fått møte veileder når jeg har hatt behov for det	4,4	,05	4,3	4,5	73	1	70	75	3 466
Jeg har innflytelse på hvordan jeg får oppfølging fra NAV	3,9	,05	3,8	4,0	63	2	60	66	3 072
Aktivitetene jeg har deltatt i er nyttige	4,1	,06	4,0	4,2	65	2	62	69	2 397
NAV samarbeider godt med andre aktører om min situasjon (f.eks. helsevesen, arbe	4,0	,06	3,9	4,2	66	2	63	70	2 880
Antall veiledere: Hvilket utsagn passer best?									4 178
Forholdt meg til én veileder ved NAV-kontoret					55	1	52	57	
Forholdt meg til flere veiledere ved NAV-kontoret fordi det var behov for det					17	1	16	19	
Forholdt meg til for mange veiledere ved NAV-kontoret					11	1	9	12	
Ingen av utsagnene / vet ikke / ønsker ikke svare					17	1	15	19	
Har veilederen samarbeidet med noen av følgende aktører?									2 832
Andre deler av NAV (f.eks. i forbindelse med stønad eller hjelpemiddel)					26	2	23	29	
Tiltaksarrangør (som følger deg opp på vegne av NAV)					25	2	22	28	
Arbeidsgivere					35	2	32	38	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
Helsevesen (f.eks. fastlege, fysioterapeut, rus, psykiatri osv.)					30	1	28	33	
Skole/universitet					4	0	3	5	
Skatteetaten					5	1	3	7	
Frivillige organisasjoner					2	1	1	4	
Andre, spesifiser:					3	1	2	4	
Ingen					21	2	18	24	
Andre deler av NAV (f.eks. i forbindelse med stønad eller hjelpemiddel)	4,5	,09	4,3	4,6	73	3	68	78	557
Tiltaksarrangør (som følger deg opp på vegne av NAV)	4,6	,08	4,4	4,7	81	2	76	84	750
Arbeidsgivere	4,6	,09	4,4	4,8	80	3	74	84	988
Helsevesen (f.eks. fastlege, fysioterapeut, rus, psykiatri osv.)	4,9	,09	4,7	5,0	81	3	74	86	1 330
Skole/universitet	4,6	,40	3,9	5,4	82	8	61	93	105
Skatteetaten	4,4	,17	4,0	4,7	75	6	63	84	67
Frivillige organisasjoner	3,5	,19	3,1	3,8	62	9	43	78	34
Andre, spesifiser:	3,8	,11	3,6	4,1	56	2	52	60	56
<i>Er det noen av følgende du mener at veileder burde samarbeidet med?</i>									2 831
Andre deler av NAV (f.eks. i forbindelse med stønad eller hjelpemiddel)					14	1	12	17	
Tiltaksarrangør (som følger deg opp på vegne av NAV)					13	1	11	16	
Arbeidsgivere					21	2	18	25	
Helsevesen (f.eks. fastlege, fysioterapeut, rus, psykiatri osv.)					13	1	11	15	
Skole/universitet					10	1	8	13	
Skatteetaten					5	1	4	6	
Frivillige organisasjoner					7	1	5	9	
Andre, spesifiser:					3	1	2	5	
Ingen					49	2	46	53	
Jeg bruker aktivitetsplanen aktivt	3,8	,03	3,7	3,9	58	1	56	60	5 510
Aktivitetsplanen og dialog gjør at jeg enkelt har kontakt med veileder	4,1	,03	4,0	4,1	67	1	65	68	5 420
Aktivitetsplanen hjelper meg å lage gode mål for meg selv	3,8	,03	3,7	3,8	58	1	57	60	5 132
Aktivitetsplanen hjelper meg å holde oversikt over aktiviteter og/eller aktuelle	3,8	,03	3,8	3,9	61	1	59	63	4 717
Jeg får god oppfølging fra veileder gjennom aktivitetsplanen	3,7	,03	3,6	3,7	56	1	54	58	4 954

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
<i>Hva har du dialog med veileder om i digital aktivitetsplan?</i>									5 588
Jobbsøking					31	1	29	32	
NAV-tiltak og aktiviteter					27	1	26	29	
Møtereferat					8	0	7	9	
Planlegge møter					12	1	11	13	
Mine mål og hvordan jeg skal nå dem					24	1	23	26	
Ytelser (f.eks. dagpenger, arbeidsavklaringspenger, uføretrygd)					29	1	27	30	
Annet					12	1	11	13	
Vet ikke / ikke aktuelt					28	1	26	30	
Forstå hvilke opplysninger jeg skal gi på meldekortet	4,8	,02	4,7	4,8	83	1	82	84	7 634
Forstå hvordan beløpet jeg får utbetalt er beregnet	3,9	,03	3,9	4,0	63	1	62	65	7 046
Rette opp feil i tidligere innsendt meldekort	3,9	,03	3,8	4,0	62	1	60	64	3 756
<i>Har du levert en klage til NAV i løpet av de siste seks månedene?</i>									14 669
Ja					7	0	7	8	
Nei, men jeg har gitt negativ tilbakemelding på andre måter					6	0	5	6	
Nei					85	0	84	85	
Vet ikke / husker ikke / ønsker ikke å oppgi					3	0	2	3	
<i>Hadde du kontakt med NAV om problemet før du leverte klagen(e)?</i>									1 142
Ja					70	2	67	74	
Nei					25	2	21	28	
Vet ikke / husker ikke / ønsker ikke å oppgi					5	1	3	7	
<i>Hva handlet klagen om?</i>									1 142
Vedtak					72	2	69	76	
Saksbehandlingstid og svartid					19	2	16	22	
Veiledning, informasjon og oppfølging					14	1	12	17	
Tilgjengelighet					5	1	3	7	
NAV-ansattes oppfølging					10	1	8	13	
Annet					12	1	9	15	
Vet ikke/ husker ikke / ønsker ikke å oppgi					2	1	2	4	
Myndighetene har håndtert koronasituasjonen på en god måte	4,6	,02	4,5	4,6	81	0	80	81	13 490
NAV har håndtert koronasituasjonen på en god måte	3,9	,02	3,9	3,9	62	1	61	63	10 422
NAV behandler alle på en rettferdig måte	3,6	,02	3,6	3,6	54	1	53	56	10 219
NAV har gode digitale løsninger	4,1	,02	4,0	4,1	69	1	68	70	13 708
NAV bidrar til at de som kan, er i jobb	3,8	,02	3,7	3,8	59	1	58	61	10 267

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
NAV har håndtert oppfølgingen av «EØS-saken» på en god måte	3,2	,02	3,2	3,3	43	1	42	45	7 270
<i>Hva beskriver best din situasjon på arbeidsmarkedet?</i>									15 022
Jeg har inntektsgivende jobb (heltid/deltid)					45	1	44	46	
Jeg er sykmeldt eller under behandling					15	0	14	15	
Jeg er arbeidsledig					14	0	13	15	
Jeg er permittert					19	0	18	20	
Jeg forsøker å skaffe meg (ny) jobb					14	0	14	15	
Jeg har avtale om å snart starte i ny jobb					3	0	2	3	
Jeg er i permisjon (foreldrepermisjon/ omsorgspermisjon)					6	0	6	6	
Jeg er student					3	0	2	3	
Jeg er lærling / i lærlingperioden					1	0	1	2	
Ingen av disse (f.eks. pensjonist, ufør osv.)					11	0	11	12	
Vet ikke / ønsker ikke å svare					4	0	3	4	
Jeg er, alt i alt, fornøyd med tilværelsen	4,2	,02	4,2	4,3	72	0	71	73	14 442
Jeg opplever at min økonomiske situasjon er trygg	3,9	,02	3,8	3,9	61	1	60	62	14 641
Jeg opplever at min helse er god	4,1	,01	4,1	4,1	66	0	65	67	14 737
Jeg har kompetanse som er etterspurt i dagens arbeidsmarked	4,4	,02	4,3	4,4	74	0	73	75	12 441
Jeg klarer å skaffe meg ny jobb, dersom jeg skulle ønske det	3,9	,02	3,9	4,0	61	1	60	62	9 634
Mine muligheter på arbeidsmarkedet er negativt påvirket av koronasituasjonen	3,6	,02	3,5	3,6	53	1	52	54	9 997
<i>Hvilke kanaler bruker du for å skaffe ny jobb?</i>									2 598
Arbeidsplassen.no					50	1	47	52	
Andre nettsted (f.eks. Finn.no)					71	1	68	73	
Sosiale medier (Facebook, LinkedIn osv)					40	1	37	42	
Sende søknad på utlyste jobber					53	1	50	55	
Direkte kontakt med arbeidsgivere					39	1	36	41	
Bemanningsbyråer (Manpower, Adecco eller andre)					30	1	28	32	
Kontakt med arbeidsgivere i samarbeid med NAV (f.eks. via veileder, arbeidspraks)					19	1	17	21	
Kontakt med venner, familie, tidligere kollegaer eller andre bekjente					51	1	49	53	
Annet, spesifiser:					4	0	3	5	
Ingen					3	0	3	4	
Vet ikke / ønsker ikke å svare					5	0	4	6	

	95% k.i.		95% k.i.		n
	Gj.snitt	st.avvik	nedre	øvre	
<i>Hva er viktig for å skaffe ny jobb?</i>					2 598
Kontakten med veilederen fra NAV	34	1	32	36	
Tiltak og kurs fra NAV eller tiltaksarrangør (f. eks. arbeidspraksis)	37	1	35	39	
Kompetanseheving (f.eks. skole, kurs) fra andre enn NAV	44	1	41	46	
Søke på jobb med lengre reisevei enn jeg egentlig foretrekker	21	1	19	23	
Søke på jobb med andre oppgaver enn jeg helst vil ha	32	1	29	34	
Søke på jobb med lavere lønn enn jeg helst vil ha	23	1	21	25	
Etablere egen virksomhet	16	1	14	18	
Annet, spesifiser:	6	1	5	7	
Ingen	5	1	4	6	
Vet ikke / ønsker ikke å svare	13	1	12	15	
<i>Hvilke av følgende gjør du flere ganger månedlig?</i>					15 023
Lese nettaviser og/eller søke etter informasjon på internett	84	0	84	85	
Sende og motta meldinger (f.eks. SMS, e-post, sosiale medier)	78	0	77	79	
Kjøpe varer eller tjenester på internett	44	1	43	45	
Lage dokumenter eller presentasjoner med tekst og bilder	30	0	29	31	
Endre innstillinger på PC eller mobil	37	1	36	38	
Ingen av disse	3	0	3	4	
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi	7	0	7	8	
<i>Hva er din høyeste fullførte utdanning?</i>					15 023
Grunnskole	7	0	6	7	
Har påbegynt videregående skole, men ikke fullført	5	0	4	5	
Videregående skole, studieforberedende (f. eks. allmennfag, gymnas)	12	0	11	12	
Videregående skole, yrkesfag (f.eks. fagbrev)	22	0	21	23	
Fagskole	6	0	5	6	
Høyskole eller universitet 1–3 år etter videregående skole	21	0	20	22	
Høyskole eller universitet 4 år eller mer etter videregående skole	24	0	23	25	
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi	4	0	3	4	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
<i>Hva er din husstands samlede årsinntekt før skatt?</i>									15 023
Under 200 000 kroner					7	0	6	8	
200 000–399 999 kroner					15	0	14	15	
400 000–599 999 kroner					18	0	17	18	
600 000–799 999 kroner					13	0	13	14	
800 000–999 999 kroner					13	0	12	13	
1 000 000 kroner eller over					17	0	17	18	
Vet ikke / ønsker ikke å oppgi					18	0	17	18	
<i>Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?</i>									
Oslo	4,0	,0	3,9	4,1	67	1	65	69	3 086
Rogaland	4,1	,1	4,0	4,2	70	2	66	74	805
Møre og Romsdal	3,8	,1	3,6	4,0	63	3	58	69	512
Nordland	4,1	,1	3,9	4,2	69	3	64	74	519
Viken	4,0	,0	3,9	4,0	66	1	64	67	4 456
Innlandet	3,9	,1	3,7	4,0	64	2	60	69	611
Vestfold og Telemark	3,9	,1	3,8	4,1	63	2	59	68	686
Agder	3,9	,1	3,7	4,0	63	2	58	68	579
Vestland	3,9	,0	3,8	4,0	65	1	62	67	2 052
Trøndelag	3,9	,1	3,8	4,1	66	2	62	70	745
Troms og Finnmark	4,0	,1	3,9	4,2	67	3	61	72	508
<i>Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?</i>									
Oslo	4,1	,0	4,0	4,1	66	1	64	68	3 067
Rogaland	4,2	,1	4,0	4,3	70	2	66	74	804
Møre og Romsdal	4,0	,1	3,8	4,1	65	3	60	71	512
Nordland	4,2	,1	4,1	4,4	69	3	64	74	520
Viken	4,1	,0	4,0	4,1	67	1	65	68	4 478
Innlandet	3,9	,1	3,7	4,0	63	2	59	68	608
Vestfold og Telemark	4,0	,1	3,9	4,1	65	2	60	70	682
Agder	4,1	,1	3,9	4,2	66	2	61	71	581
Vestland	4,0	,0	3,9	4,1	65	1	63	68	2 036
Trøndelag	4,0	,1	3,9	4,1	65	2	61	70	742
Troms og Finnmark	4,1	,1	3,9	4,3	66	3	61	71	498

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
<i>Jeg blir møtt med respekt fra NAV</i>									
Oslo	4,5	,0	4,4	4,6	77	1	75	79	2 898
Rogaland	4,5	,1	4,4	4,7	76	2	73	80	757
Møre og Romsdal	4,3	,1	4,2	4,5	75	3	70	80	496
Nordland	4,7	,1	4,6	4,9	83	2	79	87	492
Viken	4,5	,0	4,4	4,5	76	1	75	78	4 201
Innlandet	4,4	,1	4,3	4,6	78	2	74	82	570
Vestfold og Telemark	4,4	,1	4,3	4,5	74	2	70	79	654
Agder	4,4	,1	4,3	4,6	76	2	72	81	562
Vestland	4,4	,0	4,4	4,5	75	1	73	77	1 931
Trøndelag	4,5	,1	4,3	4,6	78	2	74	82	695
Troms og Finnmark	4,6	,1	4,4	4,7	77	2	73	82	481
<i>Hvor stor tillit har du til NAVs arbeid i sin helhet?</i>									
Arbeidssøkere	3,8	,0	3,7	3,8	61	1	59	62	3 858
Ensl.forsørgere	4,0	,1	3,8	4,1	66	3	60	72	248
Neds. u/AAP	3,9	,0	3,8	3,9	62	1	59	65	1 438
AAP	4,1	,0	4,1	4,2	71	1	69	73	3 236
Sykmeldte	4,3	,0	4,3	4,4	76	1	74	78	2 219
Alderspensjon	4,3	,1	4,2	4,4	79	2	75	83	433
Barnebidrag	3,6	,1	3,4	3,7	55	3	49	60	325
Barnetrygd	4,2	,1	4,0	4,3	73	2	68	78	326
Foreldrepenger	4,2	,1	4,1	4,3	75	2	72	78	639
Hj./grunnstønad	3,8	,2	3,5	4,1	65	5	55	75	69
Hjelpemidler	4,0	,1	3,9	4,1	68	2	63	72	429
Kontantstøtte	4,3	,1	4,1	4,4	78	3	73	83	240
Fam. m/syke barn	4,1	,1	3,9	4,2	71	2	67	76	381
Andre ytelser	3,9	,2	3,5	4,3	66	6	54	78	66
Uføretrygd	4,2	,1	4,1	4,3	74	2	71	77	652

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
<i>Hvor fornøyd er du med NAV helhetlig sett?</i>									
Arbeidssøkere	3,7	,0	3,7	3,8	57	1	55	58	3 858
Ensl.forsørgere	4,1	,1	3,9	4,3	67	3	61	73	250
Neds. u/AAP	4,0	,0	3,9	4,1	64	1	61	67	1 444
AAP	4,4	,0	4,4	4,5	77	1	75	78	3 242
Sykmeldte	4,5	,0	4,5	4,6	80	1	78	82	2 200
Alderspensjon	4,6	,1	4,5	4,8	83	2	80	87	429
Barnebidrag	3,7	,1	3,5	3,8	57	3	51	62	324
Barnetrygd	4,4	,1	4,3	4,6	78	2	74	83	328
Foreldrepenger	4,5	,1	4,4	4,6	81	2	78	84	645
Hj./grunnstønad	3,8	,2	3,5	4,1	63	5	52	73	67
Hjelpemidler	4,3	,1	4,2	4,4	73	2	69	77	407
Kontantstøtte	4,6	,1	4,4	4,7	82	3	77	87	236
Fam. m/syke barn	4,3	,1	4,1	4,4	74	2	70	79	379
Andre ytelser	4,0	,2	3,6	4,3	71	6	59	83	68
Uføretrygd	4,5	,1	4,4	4,6	79	2	75	82	651

Jeg blir møtt med respekt fra NAV

Arbeidssøkere	4,3	,0	4,3	4,4	73	1	71	75	3 482
Ensl.forsørgere	4,3	,1	4,1	4,5	73	3	68	78	250
Neds. u/AAP	4,4	,0	4,3	4,5	73	1	70	75	1 443
AAP	4,7	,0	4,6	4,7	80	1	79	82	3 258
Sykmeldte	4,7	,0	4,7	4,8	85	1	83	87	2 034
Alderspensjon	4,7	,1	4,6	4,8	87	2	83	90	361
Barnebidrag	4,0	,1	3,9	4,2	66	3	61	71	323
Barnetrygd	4,7	,1	4,6	4,9	85	2	81	90	289
Foreldrepenger	4,7	,1	4,6	4,8	83	2	80	86	556
Hj./grunnstønad	4,1	,2	3,8	4,4	69	6	58	80	64
Hjelpemidler	4,4	,1	4,3	4,5	76	2	72	80	383
Kontantstøtte	4,7	,1	4,5	4,8	81	3	76	86	218
Fam. m/syke barn	4,5	,1	4,4	4,7	81	2	77	85	356
Andre ytelser	4,7	,2	4,3	5,1	86	5	77	95	65
Uføretrygd	4,7	,1	4,6	4,8	82	2	79	85	655

*Angir andel positive på Likertskala (4-6 på skalaen 1-6) og vanlige andeler for kategoriske variabler i prosent

Vedlegg 4: multipl regressjon med «mine muligheter på arbeidsmarkedet er negativt rammet av koronasituasjonen» som avhengig variabel

	koeffisient	st.avvik
I arbeid (base)		
Arbeidssøker	-1,02	0,94
Permittert	0,18	0,81
Neds.arbeidsevne	-0,14	0,75
Alder	0	0,02
I arbeid x Alder (base)		
Arbeidssøker x Alder	0,02	0,04
Permittert x Alder	0,01	0,04
Neds.arbeidsevne x Alder	-0,04	0,03
Alder x Alder	0	0
I arbeid x Alder x Alder (base)		
Arbeidssøker x Alder x Alder	0	0
Permittert x Alder x Alder	0	0
Neds.arbeidsevne x Alder x Alder	0	0
Kvinne (base)		
Mann	0,41***	0,07
I arbeid x Kvinne (base)		
I arbeid x Mann (base)	0	,
Arbeidssøker x Kvinne (base)	0	,
Arbeidssøker x Mann	-0,35*	0,15
Permittert x Kvinne (base)		
Permittert x Mann	-0,26*	0,11
Neds.arbeidsevne x Kvinne (base)		
Neds.arbeidsevne x Mann	-0,19	0,11
Grunnskole (base)		
Vgs	0,1	0,21
Fagskole	0,04	0,24
Bachelor	-0,06	0,21
Master	-0,23	0,21
I arbeid x Grunnskole (base)		
I arbeid x Vgs (base)		
I arbeid x Fagskole (base)		
I arbeid x Bachelor (base)		
I arbeid x Master (base)		
Arbeidssøker x Grunnskole (base)		
Arbeidssøker x Vgs	0,43	0,34
Arbeidssøker x Fagskole	0,65	0,42
Arbeidssøker x Bachelor	0,67	0,35
Arbeidssøker x Master	1,03**	0,34
Permittert x Grunnskole (base)		
Permittert x Vgs	0,1	0,29
Permittert x Fagskole	0,43	0,35

	koeffisient	st.avvik
Permittert x Bachelor	0,35	0,29
Permittert x Master	0,55	0,29
Neds.arbeidsevne x Grunnskole (base)		
Neds.arbeidsevne x Vgs	-0,04	0,25
Neds.arbeidsevne x Fagskole	0,23	0,32
Neds.arbeidsevne x Bachelor	0,21	0,26
Neds.arbeidsevne x Master	-0,06	0,26
Ikke-vestlig	0,19	0,13
Norge (base)		
Vestlig	-0,04	0,15
Nye EU-land	0,48***	0,14
I arbeid x Ikke-vestlig (base)		
I arbeid x Norge (base)		
I arbeid x Vestlig (base)		
I arbeid x Nye EU-land (base)		
Arbeidssøker x Ikke-vestlig	-0,24	0,2
Arbeidssøker x Norge (base)		
Arbeidssøker x Vestlig	0,04	0,34
Arbeidssøker x Nye EU-land	-0,16	0,22
Permittert x Ikke-vestlig	-0,34	0,18
Permittert x Norge (base)		
Permittert x Vestlig	0,03	0,22
Permittert x Nye EU-land	-0,33	0,27
Neds.arbeidsevne x Ikke-vestlig	0,26	0,17
Neds.arbeidsevne x Norge (base)		
Neds.arbeidsevne x Vestlig	0,58*	0,26
Neds.arbeidsevne x Nye EU-land	-0,28	0,25
Jeg opplever at min økonomiske situasjon er trygg	-0,43***	0,03
I arbeid x Jeg opplever at min økonomiske situasjon er trygg (base)		
Arbeidssøker x Jeg opplever at min økonomiske situasjon er trygg	0,23***	0,05
Permittert x Jeg opplever at min økonomiske situasjon er trygg	0,19***	0,04
Neds.arbeidsevne x Jeg opplever at min økonomiske situasjon er trygg	0,19***	0,04
Nei (base)		
Jeg forsøker å skaffe meg (ny) jobb	0,37*	0,16
I arbeid x Nei (base)		
I arbeid x Jeg forsøker å skaffe meg (ny) jobb (base)		
Arbeidssøker x Nei (base)		

	koeffisient	st.avvik
Arbeidssøker x Jeg forsøker å skaffe meg (ny) jobb	-0,06	0,2
Permittert x Nei (base)		
Permittert x Jeg forsøker å skaffe meg (ny) jobb	-0,27	0,2
Neds.arbeidsevne x Nei (base)		
Neds.arbeidsevne x Jeg forsøker å skaffe meg (ny) jobb	0,59**	0,19
konstantledd	4,99	0,52
R2	0,3	
* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001		

Vedlegg 5: metode for Arbeidsgiverundersøkelsen

Undersøkelsen er gjennomført av Opinion AS for NAV i mai-medio juli 2020, og ble sendt ut postalt med mulighet for å svare på nett. Det ble sendt ut en påminnelse om undersøkelsen til alle som ikke hadde svart på det tidspunktet. I tillegg ble det sendt ut en mindre omfattende påminnelse på epost og sms. Grunnen til at undersøkelsen sendes ut postalt er at vi ikke har epostadresser til alle virksomhetene eller annen egnet utsendelsesmåte.

Den postale versjonen gir ikke mulighet for å gå dypere inn i temaer, f.eks. ved at de som svarer noen svaralternativer får et oppfølgende spørsmål. I undersøkelsen ble dette løst ved at den digitale versjonen av spørreskjemaet har inne noen tilleggsspørsmål som ikke gjenfinnes i papirversjonen.

Totalt utvalg for utsendelse av undersøkelsen postalt var 8400 virksomheter. Av disse kom 948 i retur. Dermed ble bruttoutvalget (totalt utvalg minus post retur) på 7452 virksomheter. Det kom inn 3286 fullstendige svar. Svarprosenten (antall fullstendige svar 3286 / utvalg 7452) ble dermed 44 prosent.

Utvalget ble tilfeldig trukket i mars 2020 blant virksomheter som mottok minste en av disse tjenestene i løpet av de siste 3 månedene:

- oppfølging fra et arbeidslivssenter (IA-virksomhet)
- oppfølging av sykmeldte (har gjennomført dialogmøte 2)
- arbeidsrettede tiltak
- rekrutteringsbistand (meldt en ledig stilling til et lokalkontor eller registrert en ledig stilling på nav.no)

Disse fire kategoriene omfatter ikke alle tjenestene NAV har rettet mot virksomheter, men dekker viktige områder. De fleste spørsmålene i brukerundersøkelsen er om tjenester på disse områdene. Virksomhetene kan svare på hele spørreskjemaet, uavhengig av hvilken undergruppe de er trukket ut på.

42 prosent svarte digitalt, 6 prosentpoeng færre enn i 2019. De private virksomhetene svarer i noe større grad digitalt enn de offentlige, og andelen som sva-

rer digitalt øker med antall ansatte i virksomheten. De som svarer digitalt har noe høyere skår enn de som svarer på papir på spørsmålene om tilfredshet i undersøkelse. Dette kan skyldes at det er forskjell på virksomhetene som svarer på papir og digitalt, men det er også en mulighet for at de som svarer digitalt oppfatter dette som mer hensiktsmessig og at det i noen grad påvirker hvordan de svarer.

Blant virksomhetene som svarte på undersøkelsen i 2020 var 70 prosent i privat sektor og 30 prosent i offentlig sektor. I 2019 var andelen i privat sektor høyere, 84 prosent. Bakgrunnen kan være de koronarelaterte utfordringene for mange virksomheter i privat sektor. Det er ikke vektet for sektor i rapporten. Det innebærer at dimensjonen privat – offentlig sektor vil kunne være viktige i analyse av resultatene fra undersøkelsen.

Virksomheter er en annen type respondent enn personbrukere. Det er én person som svarer for hele virksomheten, selv om det kan være en eller flere andre medarbeidere som har vært i kontakt med NAV. Virksomhetene velger selv hvem som svarer. Virksomhetene bruker gjerne flere av NAVs tjenester enn personbrukerne, og det kan særlig i større virksomheter være vanskelig for den som svarer å ha oversikt over virksomhetens kontakt med NAV. Denne utfordringen er kanskje størst i en del større virksomheter med avdelingskontor der hele eller deler av kontakten med NAV er på regionnivå eller på hovedkontoret. Dette kan eksempelvis gjelde dagligvarekjeder eller bank/forsikring.

Vekting

Vektete resultater brukes gjennomgående i rapporten. Trekket av utvalget ble stratifisert på undergruppene fylke og de fire tjenestegrupper for å få tilstrekkelige antall svar fra alle undergrupper. I nettoutvalget (etter at virksomhetene har svart) er det vektet for skjevheter vi ønsker å kompensere for. Skjevheter justeres ved at noen av respondentene tillegges mer eller mindre vekt ut fra hvilken gruppe de tilhører (Eikemo & Clausen, 2012).

I denne rapporten blir dataene vektet (etterstratifisert) mot populasjonen av virksomheter på variablene fylke og tjenestegrupper.

Presentasjon av funnene

I rapporten presenterer vi mange funn i «prosent» og «andeler» av virksomhetene. Dette er andelen som har svart 4-6 på en sekspunkts Likertskala.

I løpet av analysen gis det grafiske og tekstlige tolkninger av resultatene. Det vil hefte statistisk usikker-

het til om de resultatene vi finner for utvalget gjelder for hele populasjonen av NAV-brukere. Vi vil derfor synliggjøre usikkerhetene. Alle figurene inneholder et 95 prosent konfidensintervall for det enkelte estimat. Når intervaller ikke overlapper kan en med mer enn 95 prosent sikkerhet konkludere med en forskjell. Overlappende konfidensintervall kan imidlertid ikke alltid forstås som at det ikke er en forskjell mellom estimatene: i mange tilfeller vil videre tester avdekke høy sannsynlighet for forskjell.

Vedlegg 6: spørreskjema for Arbeidsgiverundersøkelsen med deskriptiv statistikk

Enkelte spørsmål og svar er forkortet										
	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n	
			nedre	øvre			nedre	øvre		
<i>Kilde for svar:</i>										3 386
Web					39	1	37	41		
Postal					57	1	55	59		
sms					1	0	1	2		
E-post					3	0	2	3		
<i>Språk</i>										3 386
Norsk bokmål					97	0	96	98		
Nynorsk					3	0	2	3		
Engelsk					0	0	0	0		
<i>På hvilken måte har dere hatt kontakt med NAV i løpet av de siste 6 måneder?</i>										3 386
Snakket med NAV på telefon					68	1	66	70		
Kontakt på e-post eller SMS					42	1	40	43		
Møte med NAV-medarbeider (enten hos virksomheten, på video eller hos NAV)					43	1	41	45		
Logget inn på nav.no, arbeidsplassen.no eller altinn.no					72	1	70	73		
Brukt NAVs nettsider for å finne informasjon (f.eks. nav.no, arbeidsplassen.no)					57	1	56	59		
Har ikke hatt kontakt med NAV i løpet av de siste 6 månedene					3	0	2	4		
<i>Hvem i NAV har dere snakket med på telefon, e-post eller SMS?</i>										1 103
NAVs arbeidsgivertelefon					46	2	43	50		
Ansatte ved NAV-kontor					70	2	66	73		
Ansatte ved NAV Arbeidslivssenter					25	1	23	28		
Annet, spesifiser:					3	1	2	5		
Vet ikke					2	1	2	4		
Hvor fornøyd eller misfornøyd er dere med NAV, helhetlig sett?	4,2	,02	4,2	4,3	79	1	77	80	3 286	
Hvor stor tillit har dere til NAVs arbeid i sin helhet?	4,3	,02	4,2	4,3	79	1	78	81	3 304	
<i>Tilfredshet med aspekter ved samhandlingen med NAV</i>										
NAV viser forståelse for våre behov	4,3	,02	4,2	4,3	77	1	76	79	3 123	
Det er lett for oss å vite hvordan vi skal kontakte NAV	4,0	,03	4,0	4,1	67	1	65	68	3 297	
Det er lett å komme i kontakt med riktig person i NAV	3,2	,03	3,1	3,2	40	1	38	42	3 153	
NAVs medarbeidere er tilgjengelige når vi trenger det	3,4	,03	3,3	3,4	47	1	45	49	3 127	
NAVs medarbeidere er godt koordinert	3,4	,03	3,4	3,5	49	1	47	52	2 677	

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
NAVs tjenester er godt koordinert	3,5	,02	3,4	3,5	51	1	49	53	2 801
NAVs medarbeidere har riktig kompetanse for å bistå oss	4,0	,02	3,9	4,0	69	1	67	71	2 968
NAV gir oss svar innen rimelig tid	3,8	,03	3,8	3,9	64	1	62	66	3 164
Våre ansatte blir godt ivaretatt når de har behov for bistand fra NAV	3,8	,03	3,8	3,9	63	1	61	65	2 860
NAVs digitale løsninger dekker våre behov	4,0	,02	3,9	4,0	67	1	65	68	3 167
NAVs rutiner og regler er lette å forstå	3,2	,02	3,1	3,2	39	1	38	41	3 231

Tilfredshet med kompetansen hos NAV sine ansatte på disse områdene:

NAVs regler og ordninger	3,8	,03	3,8	3,9	64	2	61	67	1 218
Bistand til rekruttering av personer til ledige stillinger	3,7	,06	3,6	3,8	60	2	55	64	562
Bistand til rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i c	3,8	,05	3,7	3,9	63	2	59	67	559
Din bransje	3,6	,04	3,5	3,7	56	2	53	59	996
NAVs digitale løsninger	4,0	,03	3,9	4,0	71	1	68	74	1 162

Tilfredshet med tilgjengelighet og informasjon

NAVs tilgjengelighet på telefon	3,2	,03	3,1	3,2	42	1	40	44	2 964
NAVs veiledning/informasjon på telefon	3,6	,03	3,6	3,7	57	1	55	59	2 745
NAVs tilgjengelighet på e-post	3,7	,03	3,6	3,7	59	1	57	61	2 394
Informasjonen på nav.no	4,0	,02	4,0	4,1	72	1	70	73	3 184
NAVs besøk hos din virksomhet	4,1	,04	4,1	4,2	72	1	69	74	1 738
«Min side – arbeidsgiver» (på nav.no)	4,2	,02	4,1	4,2	77	1	76	79	2 926
Digitalt kontaktskjema for arbeidsgivere	4,0	,03	3,9	4,0	70	1	68	72	2 061
Digitalt møte med NAV	3,9	,05	3,8	4,0	66	2	62	69	927
Videomøte med NAV	3,9	,06	3,8	4,0	66	2	62	70	581

Hva gjaldt besøkene fra NAV ?

Rekruttering av personer til ledige stillinger	19	2	16	23					705
Rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov og/eller hull i cv-en	24	2	20	27					
Inkluderende arbeidsliv (IA)	37	2	33	41					
Oppfølging av virksomhetens ansatte med helseutfordringer	52	2	48	56					
Oppfølging av tiltaksdeltaker	26	2	23	30					
Annet, spesifiser:	8	1	6	10					
Vet ikke / husker ikke	5	1	3	7					

Tilfredshet med NAVs bistand på området «Beholde medarbeidere»

NAVs bistand med forebygging av sykefravær	3,5	,03	3,5	3,6	53	1	51	56	1 903
NAVs bistand med oppfølging av sykmeldte	3,8	,03	3,7	3,8	62	1	60	64	2 677

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
NAVs dialogmøter ved sykefravær	3,9	,03	3,8	3,9	65	1	63	67	2 500
NAVs bistand med tilrettelegging av arbeidsplasser (for eksempel tilskudd til ti	3,5	,04	3,4	3,6	52	1	50	55	1 662
NAVs bistand til at ansatte med utfordringer blir stående i jobb	3,5	,03	3,4	3,5	49	1	46	52	1 641
Digital sykmelding	4,8	,02	4,8	4,9	90	1	88	91	3 058
Digital oppfølgingsplan	4,4	,03	4,4	4,5	80	1	79	82	2 595
Nærmeste leders oversikt på nav.no/ dinesykmeldte	4,7	,02	4,6	4,7	87	1	85	88	2 780
Bistand fra NAV til virksomhetens IA-arbeid	4,0	,04	3,9	4,1	68	1	65	70	1 491
NAVs informasjon om ny IA-ordning	3,8	,03	3,7	3,8	60	1	57	63	1 643
NAVs tilskudd til ekspertbistand	3,3	,06	3,2	3,4	46	2	42	51	611

Ta utgangspunkt i tiden etter 12. mars, tilfredshet med:

nav.no-siden «Koronavirus - hva gjelder i min situasjon»	4,1	,03	4,0	4,1	71	1	69	73	2 123
NAV har håndtert koronasituasjonen på en god måte for arbeidsgivere	3,9	,03	3,8	3,9	65	1	63	67	2 150
NAV har bra ordninger i forbindelse med koronasituasjonen	3,9	,03	3,8	3,9	64	1	62	67	2 207
Myndighetene har håndtert koronasituasjonen på en god måte	4,6	,02	4,6	4,7	85	1	83	86	3 118

Tenk på perioden etter 12. mars. Hvilke av disse påstandene passer:

Koronasituasjonen gir oss økonomiske utfordringer					57	1	55	58	3 386
Vi har eller skal permittere medarbeidere					36	1	34	38	
Vi har eller skal nedbemanne					12	1	11	14	
Vi har behov for å rekruttere nye medarbeidere					17	1	15	18	
Ingen av disse					29	1	28	31	

Tilfredshet med NAVs bistand på området «skaffe og kvalifisere arbeidskraft»

NAVs bistand til rekruttering av personer til ledige stillinger	3,6	,04	3,5	3,6	54	2	51	57	1 145
Bistand rekruttering av personer med tilretteleggingsbehov/hull i cv	3,8	,04	3,7	3,9	60	2	56	63	1 092
Utlysning av ledige stillinger på arbeidsplassen.no	4,2	,04	4,2	4,3	77	1	74	80	1 106
Kandidatøk på arbeidsplassen.no	3,7	,05	3,6	3,8	62	2	58	66	710
Mulighetene for å finne personer til ledige stillinger på arbeidsplassen.no	3,6	,05	3,6	3,7	57	2	53	61	765
Jobbmesse arrangert av NAV	3,8	,07	3,6	3,9	62	3	56	67	394
NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved arbeidstrening	4,1	,03	4,0	4,1	70	1	68	73	1 517
NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved lønnstilskudd	4,1	,04	4,0	4,1	71	1	68	73	1 390
NAVs oppfølging i tiltaksperioden ved oppfølging/mentor	4,0	,04	3,9	4,1	68	2	65	71	1 059
Tiltaksarrangørs oppfølging i tiltaksperioden	4,1	,04	4,0	4,2	73	1	70	75	1 098

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
NAVs bistand ved permittering	3,6	,05	3,5	3,7	53	2	50	56	1 032
NAVs bistand ved oppsigelse	3,4	,09	3,2	3,6	49	3	43	55	309
NAVs bistand ved annen omstilling	3,5	,07	3,4	3,7	55	3	50	61	395
<i>Hvordan kan NAV gjøre det mer attraktivt å inkludere</i>									1 431
personer med tilretteleggingsbehov/hull i cv									
God presentasjon av ressursene til de som skal inkluderes					29	1	26	31	
Tilby en fast kontaktperson					49	1	46	52	
Bedre økonomisk kompensasjon (for eksempel lønnstilskudd eller inkluderingstilsk)					50	1	47	53	
Bistå bedre med tilrettelegging					18	1	16	20	
Finne kandidater som passer hos oss					40	1	37	42	
Følge opp bedre etter ansettelser					14	1	12	16	
Følge opp bedre når vi har tiltaksdeltaker					13	1	12	16	
Annet, spesifiser:					2	0	1	3	
Vet ikke					12	1	10	14	
Ikke aktuelt					13	1	11	14	
<i>Har dere ansatt noen de siste 6 månedene?</i>									3 320
Ja					68	1	66	70	
Nei					31	1	30	33	
Vet ikke					1	0	0	1	
<i>Vi vil gjerne vite mer om den siste ansettelsen:</i>									3 014
Vi samarbeidet med NAV					12	1	11	13	
Vi ansatte en medarbeider med behov for tilrettelegging					8	1	7	10	
Vi ansatte en medarbeider med hull i cv-en					8	1	7	9	
Ingen av disse alternativene					69	1	67	71	
<i>I hvilken grad opplever du at disse påstandene passer for din virksomhet?</i>									
Vi har stort fokus på å nå våre økonomiske mål (eksempelvis overskudd eller buds)	5,0	,02	5,0	5,0	90	1	89	91	3 118
De som arbeider hos oss må ha formell utdanning	4,0	,03	3,9	4,0	62	1	60	64	3 243
Vi tar samfunnsansvar ved å ta sosiale hensyn utover det nødvendige	4,5	,02	4,5	4,6	85	1	83	86	3 068
Våre ansatte er positive til at vi tar samfunnsansvar	4,7	,02	4,7	4,8	91	1	90	92	2 990
Vi har positiv erfaring med ansettelser der vi inkluderer personer med tilretteleggingsbehov/hull i cv	3,9	,03	3,8	3,9	64	1	62	66	2 162
NAV finner kandidater som passer inn i vår virksomhet	3,1	,04	3,0	3,2	40	1	37	43	1 480
NAV gir tilstrekkelig kompensasjon ved inkludering	3,4	,04	3,4	3,5	50	1	48	53	1 829

	Gj.snitt	st.avvik	95% k.i.		Pst*	st.avvik	95% k.i.		n
			nedre	øvre			nedre	øvre	
<i>Hvilke aktiviteter/kanaler benytter dere når dere skal finne nye medarbeidere?</i>									1 431
Lyse ut stillinger på arbeidsplassen.no					31	1	28	34	
Finne kandidater på arbeidsplassen.no					8	1	6	9	
Bruk av andre nettsteder (f.eks. finn.no)					56	1	53	59	
Sosiale medier (f.eks. Facebook, LinkedIn)					53	1	50	56	
Kontakt med bemanningsbyråer					22	1	20	25	
Direkte kontakt med kandidater					43	1	40	46	
NAVs tjenester og virkemidler (jobbstøtte, lønnstilskudd, mentor osv.)					9	1	8	11	
Kontakt med andre arbeidsgivere					8	1	7	10	
Kontakt med tidligere ansatte, venner, familiemedlemmer eller andre bekjente					26	1	24	29	
Rekruttering internt					39	1	36	42	
Jobbmesser i regi av NAV					3	0	2	4	
Annet, spesifiser:					8	1	6	9	
Vet ikke					3	0	2	4	
Ikke aktuelt					3	0	2	4	
<i>Når bedriften har behov for å rekruttere, hvilket alternativ er mest aktuelt dersom dere ikke får dekket rekrutteringsbehovet innenlands?</i>									3 301
Rekrutterer fra EU/EØS-området					20	1	19	22	
Rekrutterer utenfor EU/EØS-området					1	0	0	1	
Rekrutterer både fra EU/EØS-området og utenfor EU/EØS-området					10	1	9	11	
Lar være å rekruttere dersom vi ikke får dekket behovet innenlands					9	1	8	10	
Ikke aktuelt (får dekket behovet for arbeidskraft innenlands)					61	1	59	63	
<i>Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med disse digitale løsningene?</i>									
Elektronisk A-melding via altinn.no	4,7	,03	4,7	4,8	88	1	86	89	1 886
Oppgjørsrapporter fra NAV (K27, T09, T14 og FMALT) via altinn.no	4,5	,03	4,5	4,6	85	1	82	87	1 256
Skjemaene for arbeidsgivere på nav.no	4,3	,02	4,3	4,3	80	1	78	81	2 515
Digitalt skjema permitteringer, oppsigelser eller innskrenkninger i arbeidstid	4,2	,04	4,1	4,2	75	1	72	77	1 274
Søknadsskjemaer på altinn.no for arbeidsmarkedstiltak	4,1	,03	4,0	4,2	73	1	71	76	1 383
Avtale om arbeidstrening	4,1	,04	4,0	4,2	72	2	69	75	980
I hvilken grad den nye «kontakt oss»-muligheten på nav.no gjør det lettere å kontakte NAV?	3,8	,07	3,6	3,9	63	3	57	69	303

	95% k.i.				Pst*	95% k.i.				n
	Gj.snitt	st.avvik	nedre	øvre		st.avvik	nedre	øvre		
<i>Hvordan får du informasjon om nye digitale tjenester fra NAV for arbeidsgivere?</i>										
										1 431
Informasjon på nav.no					65	1	62	67		
Informasjon på arbeidsplassen.no					3	0	2	4		
Kontaktperson i NAV					13	1	11	15		
Ved å ringe til NAV					11	1	10	13		
I nyhetsbrev fra NAV					18	1	16	21		
Seminar/møter					7	1	6	8		
Omtale i media f.eks. nyhetsbilde og bransje-nyheter					24	1	22	27		
Annet, spesifiser:					3	1	3	5		
Får ingen informasjon					11	1	9	12		
Vet ikke / ikke aktuelt					8	1	6	9		
<i>Tilfredshet med informasjonen fra NAV når det introduseres digitale løsninger</i>										
	3,6	,04	3,6	3,7	60	2	57	64		1 049
<i>Hva er det du ikke er fornøyd med?</i>										
										410
Jeg finner ikke informasjon om nye tjenester					33	3	28	38		
Det er vanskelig å finne informasjonen som angår min virksomhet					47	3	42	53		
Informasjonen er vanskelig å forstå					26	2	22	31		
Informasjonen er mangelfull					13	2	10	17		
Jeg får for mye informasjon i for mange kanaler					18	2	14	23		
Jeg finner ikke noe sted å gi tilbakemelding på informasjonen jeg mottar					14	2	10	18		
Annet, spesifiser:					8	1	5	11		
Vet ikke					12	2	9	16		
<i>Hvor fornøyd eller misfornøyd er dere med NAV, helhetlig sett?</i>										
Oslo	4,2	,1	4,1	4,4	78	3	72	83		230
Rogaland	4,2	,1	4,1	4,3	76	2	71	80		330
Møre og Romsdal	4,2	,1	4,0	4,3	77	3	72	83		260
Nordland	4,4	,1	4,2	4,5	83	2	78	88		233
Øst-Viken	4,2	,1	4,1	4,3	80	2	75	84		294
Vest-Viken	4,2	,1	4,1	4,4	76	2	72	81		293
Innlandet	4,2	,1	4,0	4,3	77	3	72	81		292
Vestfold og Telemark	4,5	,1	4,4	4,6	88	2	85	92		306
Agder	4,4	,1	4,2	4,5	83	2	78	88		230
Vestland	4,2	,1	4,1	4,3	76	2	71	81		316
Trøndelag	4,3	,1	4,2	4,4	79	2	75	84		296
Troms og Finnmark	4,1	,1	4,0	4,3	75	3	69	81		206

*Angir andel positive på Likertskala (4-6 på skalaen 1-6) og vanlige andeler for kategoriske variabler

UTGIVER
Arbeids- og velferdsdirektoratet
Postboks 5
St. Olavs plass
0130 Oslo

TRYKK: 07 Media AS - 07.no
ISBN 978-82-551-2494-8

